

**KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TIRTA JAM GADANG DI KOTA BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

ULFA ARIFA

1410842012



**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS ANDALAS

2020

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya mahasiswa Universitas Andalas yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ulfa Arifa
No.BP/NIM/NIDN : 1410842012
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : FISIP
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Andalas hak atas publikasi online Tugas Akhir saya yang berjudul:

“KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA JAM
GADANG KOTA BUKITTINGGI”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Universitas Andalas juga berhak untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola, merawat, dan mempublikasikan karya saya tersebut di atas selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padang
Pada tanggal 04 Agustus 2020
Yang menyatakan,



(ULFA ARIFA)

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Ulfa Arifa

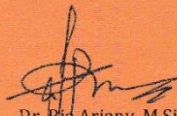
Nomor Buku Pokok : 1410842012

Judul Skripsi : Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta
Jam Gadang Kota Bukittinggi

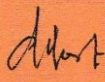
Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan disahkan oleh Ketua
Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Andalas.

Pembimbing I

Pembimbing II

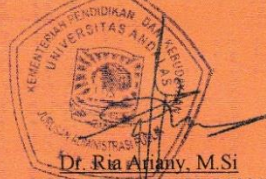


Dr. Ria Ariany, M.Si
NIP: 197302132008122001



Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP
NIP: 198112162005012001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Publik



Dr. Ria Ariany, M.Si
NIP: 197302132008122001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi” dengan baik, serta shalawat beserta salam untuk Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya kepada kehidupan yang berilmu pengetahuan.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah bersedia memberikan waktu dan dukungannya. Oleh karena itu, ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

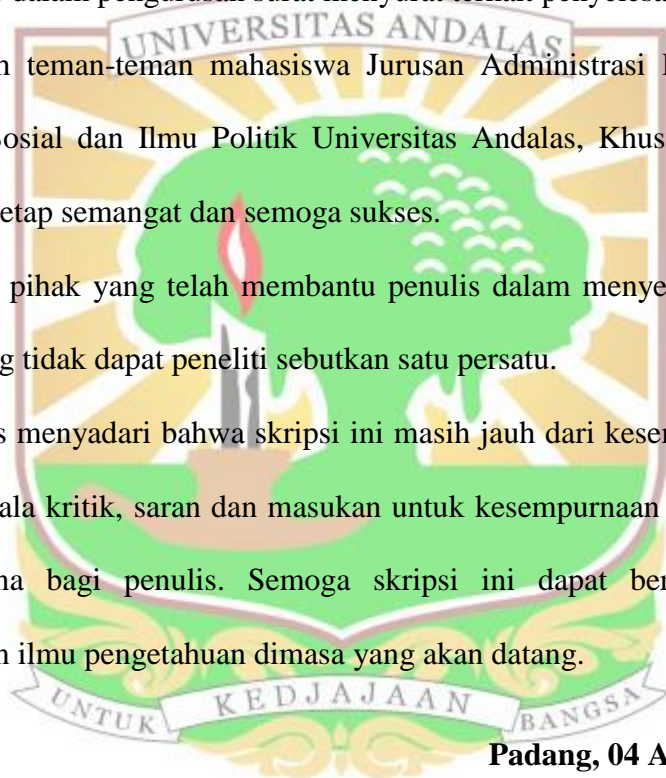
1. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Zulmi Rky Sutan dan Ibunda Deswita (Alm) yang telah membesarkan, mendidik dengan penuh cinta dan kasih sehingga menjadi motivasi bagi penulis dalam menjalani hidup. Terimakasih Ayah, Terimakasih Ma.
2. Saudara-saudara yaitu Arif Rahman, wahyudi Indra, Ulil Amri dan Kurnia Afifah serta Kakak dan Abang Ipar (Uni Efi, Kak Een, Kak Iin, dan Bang Enda) yang selalu memberikan dukungan dan doa bagi penulis.
3. Ibu Dr. Ria Ariany, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik dan Ibu Kusdarini, S.IP, M.PA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas.

4. Ibu Dr. Ria Ariany, M.Si yang juga selaku Dosen Pembimbing I dan ibu Dr. Desna Aromatica, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar, teliti, memberikan nasehat, ide, kritik, saran, serta waktu selama proses penyelesaian skripsi ini. Penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan kekhilafan selama proses bimbingan.
5. Bapak Drs. Yoserizal, M.Si., Bapak Roni Ekha Putera, M.PA. Ibu Rozidateno Putri Hanida, S.IP, M.PA, Bapak Dr. Syamsurizaldi, selaku Tim Penguji skripsi penulis yang telah memberikan kritik, saran dan masukan demi penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen Jurusan Administrasi Publik serta staf pengajar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
7. Ibu Irmalis yang telah membantu penulis dalam pengurusan administrasi di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas.
8. Bapak Drs. Murdi Tahman, M.Si selaku manajer PDAM Tirta Jam Gadang, Bapak Paidi, SE., selaku Kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta jam Gadang, ibu Yefi Darnis selaku Kasubag Keuangan, Ibu Fitriani selaku kasubag Adm umum dan Personalia Bapak Budi Suhendra, ST., selaku Kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang, kakak Rahmawati dan M. Fachri Aznam selaku staff pegawai PDAM Tirta Jam Gadang yang

telah banyak membantu memberikan data dan informasi terkait penulisan skripsi ini.

9. Beberapa Masyarakat Kota Bukittinggi yang juga telah banyak membantu memberikan data dan informasi terkait penulisan skripsi ini,
10. Bapak-bapak dan Ibu-Ibu staf sub bagian akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas yang telah membantu keperluan penulis dalam mengurus surat menyurat terkait penyelesaian skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman mahasiswa Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas, Khususnya angkatan 2014, tetap semangat dan semoga sukses.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala kritik, saran dan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini akan sangat berguna bagi penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang.



Padang, 04 Agustus 2020

Penulis

Ulfa Arifa

1410842012

ABSTRAK

Ulfa Arifa, No BP: 1410842012, Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang Di Kota Bukittinggi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2020. Dibimbing oleh: Dr. Ria Ariany, M.Si dan Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP. Skripsi ini terdiri dari 150 halaman dengan referensi 14 Buku teori, 5 Buku Metode, 2 Peraturan Pemerintah, 2 Skripsi, 4 jurnal dan 5 Dokumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta jam Gadang di Kota Bukittinggi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh PDAM Tirta Jam Gadang selaku BUMD yang berkewajiban memberikan layanan dasar penyediaan air bersih untuk masyarakat di Kota Bukittinggi. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan menyediakan air dalam hal kualitas, kuantitas dan kontinuitas. Dalam menjalankan tugasnya PDAM menghadapi berbagai persoalan diantaranya tingginya tingkat kebocoran, dan beberapa keluhan masyarakat tentang kualitas air yang didistribusikan dan kontinuitasnya ke rumah pelanggan.

Penelitian menggunakan teori pengukuran kinerja Wahyudi Kumorortomo yang mengukur kinerja organisasi melalui 4 kriteria yaitu efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan secara interactive model dari Miles dan Huberman. Sementara itu teknik keabsahan data yang peneliti gunakan adalah triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukan kinerja PDAM Tirta jam Gadang Kota Bukittinggi belum dapat dikatakan baik. hal ini dibuktikan dengan belum maksimalnya pemanfaatan sumber daya yang ada oleh PDAM terutama sumber daya air baku, kemudian produksi air yang belum memenuhi harapan pelanggan sehingga masih banyak masyarakat yang tidak dapat menikmati pelayanan air minum secara optimal dan adanya keluhan yang diterima yang tidak ditindak lanjuti dan butuh waktu lama baru teratasi.

Kata Kunci : Kinerja Organisasi, Air Bersih, PDAM Tirta Jam Gadang

ABSTRACT

Ulfa Arifa, BP 1410842012, The Performance of Local Water Supply Utility (PDAM) Tirta Jam Gadang in Bukittinggi City. The Study Program of Publik Administration, Faculty of Social and Politic, Andalas University, Padang, 2020. Advisor by: Dr. Ria Ariany, M.Si and Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP. This thesis consists of 150 pages with 14 references theory books, 5 books of method, 2 theses, 4 journal, 2 of Government Regulation, and 5 Documents.

This study was designed to describe and analyze the performance of the Local Water Supply utility (PDAM) Tirta Jam Gadang in the city of Bukittinggi. This research is motivated by PDAM Tirta Jam Gadang as the BUMD which is obliged to provide basic water supply services to the community in Bukittinggi city. Thus, the service for thre community by providing water in quality compliance and continuity. In carrying out its duties, the PDAM moves a number of debates about the rate of return, and some community responses about the quality of the water released and its continuity to the customer's home.

The study used the theory of performance measurement elements from Wahyudi Kumorotomo that measured the organizational performance through four elements that is Efficiency, Effectiveness, Fairness and Responsifness. This study used a qualitative approach with descriptive type. Data was collected through interviews and documentation. While the data analysis used interactive models from Miles and Huberman. Meanwhile, the technical validity of the data that researchers used was triangulation sources. Selected of informants conducted by accidental sampling technique.

The results from this reaserch showed that the performance of the Tirta Jam Gadang Local Water Supply Utility (PDAM) in Bukittinggi had not been able to achieve optimal results. this is evidenced by the not yet maximum utilization of existing resources by the PDAM especially raw water sources, then water production that has not met customer expectations so that there are still many people who cannot enjoy water services optimally and there are complaints received that are not followed up and take a long time overcome.

Keyword : Organizational Performance, Clean Water, PDAM Tirta Jam Gadang,

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	26
1.3 Tujuan Penelitian	26
1.4 Manfaat Penelitian	27
1.4.1 Manfaat Teoritis	27
1.4.2 Manfaat Praktis	27

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	28
2.2 Teori Dan Konsep	31
2.2.1 Kinerja Organisasi	31
2.2.2 Pengukuran Kinerja Organisasi	34
2.2.3 Air Bersih	43
2.3 Skema Pemikiran	47
2.4 Definisi Konsep.....	48

2.5 Definisi Operasional.....	48
-------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian dan Desain Penelitian	52
3.2 Teknik Pengumpulan Data	54
3.3 Teknik Pemilihan Informan	55
3.4 Peran Peneliti	57
3.5 Proses Penelitian	57
3.6 Unit Analisis	58
3.7 Teknik Analisis Data.....	59
3.8 Teknik Keabsahan Data	61

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kota Bukittinggi	63
4.2 Gambaran Umum PDAM Tirta Jam Gadang.....	65
4.3 Visi dan Misi PDAM Tirta Jam Gadang.....	65
4.4 Tujuan PDAM Tirta Jam Gadang	66
4.5 Tugas dan Tanggung Jawab PDAM Tirta Jam Gadang.....	66
4.6 Struktur Organisasi	67
4.7 Deskripsi Jabatan	69

BAB V TEMUAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Efisiensi	74
5.1.1 Keberhasilan Organisasi Mendapatkan Laba	74
5.1.2 Pemanfaatan Faktor-Faktor Produksi	82

5.1.2.1 Sumber Daya Alam	82
5.1.2.2 Sumber Daya Manusia	91
5.1.2.3 Sarana Dan Prasarana.....	99
5.1.3 Rasionalitas Ekonomis	104
5.2 Efektivitas	109
5.2.1 Penerapan Nilai-Nilai Organisasi	110
5.2.2 Ketercapaian Visi, Misi dan Tujuan Organisasi.....	114
5.3 Keadilan	122
5.4 Daya Tanggap	133
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	143
6.2 Saran.....	144

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1,1	Jumlah Penduduk Sumatera Barat Menurut Kabupaten/Kota 2013-2017	5
Tabel 1.2	Sumber Air Baku PDAM Tirta Jam Gadng Kota Bukittinggi .	10
Tabel 1.3	Data Pelayanan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi tahun 2017-2018	12
Tabel 1.4	Rekapitulasi Jumlah keluhan Pelanggan Tahun 2017-2018	18
Tabel 1.6	Laporan Keuangan PDAM Tirta Jam Gdang Kota Bukittinggi Tahun 2016-2018	21
Tabel 1.7	Jumlah Retribusi daerah PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi	23
Tabel 2.1	Relevansi Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2.2	Kriteria Kualitas Air Bersih	44
Tabel 2.3	Definisi Operasional.....	48
Tabel 3.1	Data Dokumentasi.....	55
Tabel 3.2	Informan Penelitian.....	56
Tabel 3.3	Rangkaian Proses Penelitian	58
Tabel 3.4	Daftar Triangulasi	62
Tabel 4.1	Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Bukittinggi.....	64
Tabel 5.1	Daftar Tarif Pengguna Air PDAM Tirta jam gadang Kota Bukittinggi	76
Tabel 5.2	Pendapatan Air Per Kelompok Tarif.....	78
Tabel 5.3	Jumlah Pegawai PDAM Tirta Jam Gadang	93
Tabel 5.4	Latar Belakang Pendidikan Pegawai PDAM Tirta Jam Gadang	97
Tabel 5.5	Pelatihan Pegawai PDAM Tirta Jam Gadang	99
Tabel 5.6	Realisasi Beban Usaha PDAM Tirta Jam Gadang	108

Gambar 5.7	Pertumbuhan Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi 2015-2018	119
------------	---	-----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Keluhan Pelanggan melalui Media Sosial	15
Gambar 3.1	Model Interaktif Analisis Data Miles dan Huberman.....	61
Gambar 4.1	Peta Administrasi Kota Bukittinggi	64
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi	68
Gambar 5.1	Sumber Air Baku (Mata Air Sungai Tanang dan mata Air Cingkariang PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi.....	83
Gambar 5.2	WTP Tabek gadang.....	85
Gambar 5.3	Sumur Birugo dan Sumber Air Kubang Putihah.....	86
Gambar 5.4	Peta Sebaran Lokasi Sumber Air Baku	89
Gambar 5.5	Kantor PDAM Tirta Jam Gadang	102
Gambar 5.6	Mobil Unit Reaksi Cepat (URC) PDAM Tirta Jam Gadang ...	103
Gambar 5.7	Peta Jaringan Pipa PDAM Kota Bukittinggi.....	125
Gambar 5.8	Pemeriksaan Kualitas Air PDAM Tirta Jam Gadang	129
Gambar 5.9	Perbaikan Pipa Bocor	139
Gambar 5.10	Website PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi	140
Gambar 5.11	Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi	142

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Air merupakan salah satu sumber daya alam yang memiliki fungsi sangat penting bagi hidup dan kehidupan seluruh makhluk hidup, termasuk manusia. Air adalah asal muasal dari segala macam bentuk kehidupan di bumi ini. Tanpa air, berbagai proses kehidupan tidak dapat berlangsung, sehingga penyediaan air baku untuk kebutuhan domestik, irigasi dan industri menjadi salah satu perhatian dan prioritas utama¹. Air bersih yang sehat, berkualitas dan kontiniu mengalir sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena dengan air bersih yang sehat dan berkualitas serta kontiniu mengalir akan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat itu sendiri.

Di dalam Undang-Undang Dasar 1945 diamanatkan bahwa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. Begitu pula kebutuhan manusia akan air bersih sebagai sesuatu yang sangat vital untuk hidup manusia. Secara yuridis juga dinyatakan dalam pasal 33 ayat 3 yang berbunyi “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Dalam pasal tersebut jelas bahwa air harus dikelola dengan sebaik-baiknya oleh

¹ Chandra Semekto dan Ewin Sofian winata, “Potensi Sumber Daya Air di Indonesia”, ([https://www.researchgate.net/publication/265151944 Potensi Sumber Daya Air di Indonesia](https://www.researchgate.net/publication/265151944_Potensi_Sumber_Daya_Air_di_Indonesia)) diakses 28 Agustus 2018

pemerintah sehingga manfaat air dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat Indonesia.

Kebutuhan air yang digunakan masyarakat untuk berbagai keperluan akan terus mengalami peningkatan seiring dengan peningkatan jumlah penduduk dan meningkatnya pembangunan diberbagai sektor. Disisi lain, potensi sumber-sumber air yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan tersebut semakin langka atau terus mengalami penurunan baik itu dari segi jumlah maupun kualitas, apabila terjadi pengurangan kuantitas ataupun kualitas sumber daya air maka akan mempengaruhi kehidupan masyarakat..

Dalam beberapa tahun terakhir ini tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Tuntutan masyarakat yang semakin meningkat tersebut telah mendorong organisasi-organisasi pemerintah untuk berubah sesuai tuntutan yang ada. dari waktu ke waktu masyarakat berusaha untuk memperbaiki kualitas hidup untuk mencapai kehidupan yang lebih sejahtera. Sejalan dengan hal tersebut tentu saja kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai konsumen/pelanggan terus berubah semakin meningkat, sehingga strategi dalam melayani pelanggan harus terus dikembangkan kearah yang lebih baik dari sebelumnya.

Untuk memenuhi kebutuhan air bersih, masyarakat dapat menggunakan air yang bersumber dari jasa pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang ada diberbagai daerah. Keberadaan PDAM diberbagai daerah merupakan perusahaan pemerintah yang pengelolaannya dibawah tanggung jawab pemerintah daerah yang diharapkan dapat melayani masyarakat, namun pada

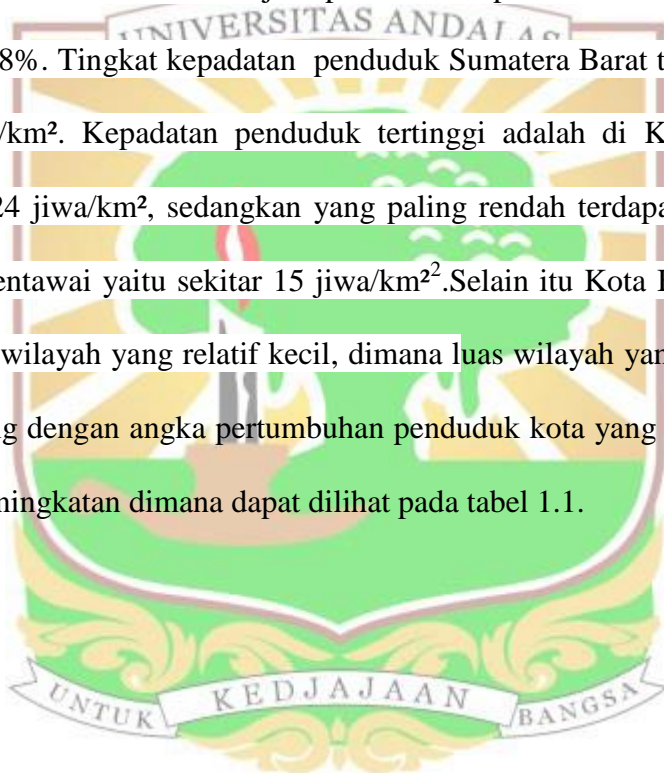
kenyataannya tidak semua organisasi pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa layanan air minum dapat memenuhi kebutuhan air bersih sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Keadaan ini dapat terjadi karena tujuan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) selain untuk melayani masyarakat juga harus menjalankan fungsinya sebagai perusahaan yang berorientasi pada profit dan keuntungan. Keberhasilan manajemen dalam kegiatan operasional perusahaan dapat diukur dari hasil kegiatan operasional perusahaan yang sering disebut dengan Kinerja Perusahaan. Adapun ukuran kerja suatu organisasi dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan mewujudkan tujuan organisasi oleh karena itu kinerja dari organisasi memiliki pengaruh yang cukup besar. Kinerja yang baik akan memberikan kontribusi yang baik terhadap pencapaian tujuan organisasi maupun pelayanan publik yang diberikan.

Sebagai sebuah organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki tujuan, visi dan misi. Tujuan adalah unsur mutlak yang harus dimiliki oleh organisasi. Tujuan itu tidak akan tercapai tanpa usaha yang mengarah pada pencapaian tujuan. Sehingga untuk melihat berhasil atau tidaknya suatu organisasi dapat diketahui dari sejauh mana tujuan tersebut telah tercapai sesuai dengan rencana semula. Selain itu, sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka untuk melihat sejauh mana kualitas Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) dapat dilihat dari proses kinerjanya dalam mencapai tujuan organisasi yaitu dalam

pemenuhan kebutuhan air bersih serta salah satu sumber Pendapatan asli daerah (PAD).

Permasalahan mengenai pelayanan mengenai ketersediaan air bersih juga menjadi suatu permasalahan yang cukup menjadi perhatian pemerintah di salah satu kota di Provinsi Sumatera Barat yaitu Kota Bukittinggi. Penduduk Sumatera Barat tahun 2017 hasil proyeksi penduduk yaitu sebanyak 5,32 juta jiwa. Dibandingkan tahun lalu telah terjadi penambahan penduduk sekitar 61,96 ribu orang atau 1.18%. Tingkat kepadatan penduduk Sumatera Barat tahun 2017 rata-rata 126 jiwa/km². Kepadatan penduduk tertinggi adalah di Kota Bukittinggi mencapai 5.024 jiwa/km², sedangkan yang paling rendah terdapat di Kabupaten Kepulauan Mentawai yaitu sekitar 15 jiwa/km². Selain itu Kota Bukittinggi juga memiliki luas wilayah yang relatif kecil, dimana luas wilayah yang kecil tersebut tidak sebanding dengan angka pertumbuhan penduduk kota yang setiap tahunnya mengalami peningkatan dimana dapat dilihat pada tabel 1.1.



²Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat. Provinsi Sumatera Barat dalam Angka tahun 2018.

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Sumatera Barat menurut Kabupaten/Kota (Ribu)
2013-2017

Kabupaten/Kota		Luas wilayah (km ²)	JumlahPenduduk (Jiwa)				
			2013	2014	2015	2016	2017
1	Kab.Kep. Mentawai	6.011,35	81,8	83,6	85,3	87,0	88,7
2	Kab.Pesisir Selatan	5.749,89	442,7	446,5	450,2	453,8	457,3
3	Kab. Solok	3.738,00	358,4	361,1	363,7	366,2	368,7
4	Kab. Sijunjung	3.130,40	214,6	218,6	222,5	226,3	230,1
5	Kab.Tanah Datar	1.336,10	343,0	343,9	344,8	345,7	346,6
6	Kab.Padang Pariaman	1.332,51	400,9	403,5	406,1	408,6	411,0
7	Kab. Agam	1.804,30	469,0	473,0	476,9	480,7	484,3
8	Kab.LimaPuluh Kota	3.571,14	361,6	365,4	369,0	372,6	376,1
9	Kab.Pasaman	3.947,63	263,8	266,9	269,9	272,8	275,7
10	Kab.Solok Selatan	3.346,20	153,9	156,9	159,8	162,7	165,6
11	Kab Dharmasraya	2.961,13	210,7	216,9	223,1	229,3	235,5
12	KabPasaman Barat	3.887,77	392,9	401,6	410,3	418,8	427,3
13	Kota Padang	693,66	876,7	889,6	902,4	915,0	927,0
14	Kota Solok	71,29	63,5	64,8	66,1	67,3	68,6
15	Kota Sawah Lunto	231,93	57,0	59,6	60,2	60,8	61,4
16	Kota Padang Panjang	23,00	49,5	50,2	50,9	51,7	52,4
17	Kota Bukittinggi	25,24	118,3	120,5	122,6	124,7	126,8
18	Kota Payakumbuh	85,22	123,7	125,7	127,8	129,8	131,8
19	Kota Pariaman	66,13	82,6	83,6	84,7	85,7	86,6
Total		42.012,89	5.066,5	5.131,9	5.196,3	5.259,5	5.321,5

Sumber : \Badan Pusat Statistik Provinsi Sumbar

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa adanya peningkatan jumlah penduduk diwilayah Kota Bukittinggi setiap tahunnya. Peningkatan jumlah penduduk ini sayangnya tidak diimbangi dengan ketersediaan air bersih di kota tersebut Kota Bukittinggi baru mampu menyediakan air 180 liter air per

detik dimana seharusnya untuk memenuhi kebutuhan warga Kota Bukittinggi membutuhkan ketersediaan air minimal 400 Liter air per detik.³ Sehingga menyebabkan permasalahan dimana masih banyaknya masyarakat Kota Bukittinggi yang belum mendapatkan fasilitas air bersih.

Selain itu Kota Bukittinggi dikenal sebagai salah satu kota pariwisata yang menarik di Sumatera Barat. Sebagai kota yang sedang berkembang, saat ini Kota Bukittinggi sedang giat melaksanakan pembangunan di segala bidang, baik pembangunan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan hidup penduduk Kota Bukittinggi sendiri maupun pembangunan fasilitas penunjang kota pariwisata. Salah satu fasilitas yang saat ini perlu dilakukan pengembangan adalah sistem penyediaan air minum yang layak dari segi kualitas, kuantitas serta kontinuitas.

Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Bukittinggi tahun 2016-2021 permasalahan air bersih menjadi salah satu permasalahan yang mendapat perhatian serius pemerintah Kota Bukittinggi dalam Bidang Lingkungan Hidup. Hal tersebut juga terlihat dari diadakannya permasalahan mengenai ketersediaan air bersih menjadi salah satu isu dari 3 (tiga) Isu Prioritas Lingkungan Hidup Daerah Kota Bukittinggi yang terdapat pada surat pernyataan wali Kota Bukittinggi yang dikeluarkan April 2017 dalam Dokumen Informasi Kinerja Pengelolaan Lingkungan Daerah Kota Bukittinggi . Adapun tiga isu prioritas tersebut diantaranya⁴:

³ Kaba12. Bukittinggi Perlu 400 Liter Air per detik (Online) 28 Juli 2017 diakses tanggal 20 juni 2018, pukul 15:45 WIB

⁴ Pemerintah Kota Bukittinggi, Dinas Lingkungan Hidup.2017. "Dokumen Informasi kinerja Pengelolaan Lingkungan Hidup Daerah Kota Bukittinggi Tahun 2016".

1. Peningkatan Timbunan Sampah
2. Pencemaran Sungai Batang Agam
3. Ketersediaan Air Bersih

Kondisi geografis Kota Bukittinggi yang berbukit mempengaruhi persediaan sumber air yang ada di kota tersebut. Sehingga menghambat kegiatan distribusi air bersih bagi masyarakat. Adapun sumber air tanah yang berada di bawahtanahnya berupa cekukan-cekukan kecil yang tidak mampu memenuhi kebutuhan air bersih seluruh masyarakat Kota Bukittinggi.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mengemban tugas dan kewajiban untuk mengelola air minum bagi kepentingan masyarakat/pelanggan tidak luput dihadapkan pada tuntutan untuk senantiasa mampu memberikan pelayanan yang unggul dalam upaya meningkatkan kepuasan para pelanggan.⁵ Pelayanan yang diberikan oleh PDAM ini pada akhirnya tentu akan mempengaruhi kinerja PDAM sendiri. Sehingga PDAM diharapkan mampu meningkatkan pelayanan yang prima dalam memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai air.

Sebagai acuan di dalam pemanfaatan sumber daya air ini adalah Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1982 tentang Tata Guna Air. Di dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1982 tentang Tata Guna Air ini menyatakan urutan prioritas penggunaan air, yaitu⁶:

⁵Fifin Istiani, 2017, Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Dalam Penyediaan Kebutuhan Air Bersih Di Kota Pekanbaru, Jom FISIP Volume 4 No 2 Oktober 2017.

⁶Undang-Undang No. 22 Tahun 1982 tentang Tata Guna Air, Bab V

1. Air untuk minum
2. Air untuk kebutuhan rumah tangga
3. Air untuk kepentingan pertahanan dan keamanan
4. Air untuk kepentingan peribadatan
5. Air untuk kepentingan pribadi

Seperti yang telah disebutkan di atas maka penggunaan air yang paling prioritas adalah untuk kebutuhan minum bagi masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih. Dalam melakukan tugasnya (PDAM) Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dituntut untuk dapat melayani kebutuhan air bersih pelanggan yang memenuhi syarat dari segi kualitas, kuantitas dan kontinuitasnya serta dapat memberikan pelayanan prima kepada pelanggan dalam hal informasi, kecepatan penanganan gangguan, penanganan komplain pelanggan dan sebagainya.

PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi yang menjadi fokus pada penelitian ini dituntut untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang ada. sebagai suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan umum serta mengejar pendapatan dari hasil penjualan jasa layanan air bersih, Perusahaan Daerah air Minum tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi semakin dihadapkan pada tantangan untuk senantiasa memperbaiki kualitas pelayanannya dengan orientasi pada upaya pemenuhan dan peningkatan kepuasan masyarakat, sehingga semakin dapat menumbuhkan kepercayaan sekaligus mengikat kesetiaan masyarakat.

Dalam Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 4 Tahun 2014 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bukittinggi, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang merupakan salah satu perusahaan yang berstatus Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang menyelenggarakan pelayanan umum atau jasa dalam hal pemenuhan kebutuhan air bersih kepada masyarakat. Masyarakat atau pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di wilayah Kota Bukittinggi yang luas wilayahnya 25,24 km².

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 4 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi tersebut juga disebutkan tujuan dari didirikannya PDAM Tirta Jam Gadang Bukittinggi ini yaitu diantaranya untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat dengan mengutamakan pemerataan dan persyaratan kesehatan dan membantu serta mendorong pertumbuhan perekonomian daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD)⁷.

Keberadaan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi sebagai perusahaan pemerintah daerah yang fungsinya sebagai penyedia air bersih bagi masyarakat dan menciptakan laba perusahaan artinya fungsi PDAM selain orientasi ke *social service* juga *profit oriented*. Untuk mencapai tujuan Perusahaan PDAM harus mampu untuk memenuhi kebutuhan air bersih dan harus mampu menciptakan laba yang optimal bagi perusahaan.

⁷Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bukittinggi Pasal 4.

Sumber air baku yang digunakan oleh PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dalam pemenuhan kebutuhan air bersih berasal dari mata air, air permukaan dan air tanah. Salah satu sumber air bakunya yaitu yang berasal dari mata air Sungai Tanang dan mata air Cingkariang yang terletak diluar Kota Bukittinggi yaitu tepatnya di Kabupaten Agam⁸. Adapun beberapa sumber mata air yang menjadi sumber air baku untuk Kota Bukittinggi diantaranya.

Tabel 1.2
Sumber Air Baku PDAM Tirta Jam Gadang Bukittinggi

No.	Sumber Air Baku	Jam Operasional	Kapasitas terpasang (liter/detik)
1	Mata Air Sungai Tanang	24	160,00
2	Mata Air Cingkariang	24	10,00
3	Sumur Dangkal Kubang Putih	14	6.,00
4	Sumur Bor Birugo	24	3,00
5	WTP Tabek Gadang Kap. 10 lt/dt	14	10,00
6	WTP Tabek Gadang Kap. 20 lt/dt	24	20,00
Jumlah			209,00

Sumber: laporan produksi air PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi tahun 2018

Dari Tabel 1.2 terlihat sumber air Kota Bukittinggi memiliki total kapasitas terpasang 209 liter/detik. Dalam rangka pemenuhan akses masyarakat terhadap air minum layak sesuai target *Sustainable Development Goals* (SDGs) 2015-2030, dimana target cakupan pelayanan air minum Kota Bukittinggi sebesar 80% pada tahun 2019 dan 100% pada tahun 2024⁹. Untuk mendukung program tersebut Kota Bukittinggi memerlukan tambahan kapasitas air baku sekitar 400 liter/detik sedangkan yang tersedia baru 209 liter/detik.

⁸PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi: Mengaliri Kota Bukittinggi (*Online*) (<http://www.pdamkotabukittinggi.co.id/gallery>) diakses tanggal 16 Maret 2018, pukul 17:36 WIB
⁹PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, Sasaran dan Strategi PDAM Tirta Jam Gadang 2016-2020

Dilihat dari tabel 1.2 sumber air utama Kota Bukittinggi masih bergantung pada sumber mata air Sungai Tanang Kabupaten Agam sebagai pemenuhan kebutuhan air bersih untuk masyarakat Kota Bukittinggi. Hal tersebut dikarenakan PDAM Tirta Jam Gadang belum mampu menemukan sumber air baku yang bisa dialirkan untuk memenuhi keseluruhan kebutuhan masyarakat Kota Bukittinggi. Terbatasnya sumber air baku dalam memenuhi kebutuhan air di wilayah pelayanan PDAM menyebabkan perencanaan terhadap pembangunan unit pengambilan air baku dan unit-unit produksi hanya untuk memenuhi kebutuhan air sesaat atau hanya 4-5 tahun periode perencanaan¹⁰

PDAM sebagai perusahaan yang menghasilkan produk utama yaitu air dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dituntut harus mampu menghasilkan produksi air yang sebanding dengan kebutuhan dan kualitas yang baik. Dari hasil pengamatan, kemampuan produksi PDAM saat ini masih dikatakan minim dimana berdasarkan pernyataan dari direktur PDAM Tirta Jam Gadang dalam kutipan wawancara dengan media online berikut ini¹¹:

“Masyarakat Bukittinggi masih dan sangat memerlukan bantuan air bersih. Saat ini Bukittinggi masih membutuhkan 400 liter air per detik untuk mencukupi kebutuhan warga kota sedangkan PDAM baru mampu menyediakan 180 liter per detik selain itu masih adanya daerah-daerah di Kota Bukittinggi yang belum mendapatkan pelayanan air bersih yang disediakan oleh PDAM”.(wawancara Bapak Murdi Tahman Direktur PDAM Tirta Jam Gadang dalam surat kabar *Online Kaba12* pada tanggal 28 Juli 2018)

¹⁰ Pemerintah Kota Bukittinggi, Dinas Lingkungan Hidup.2017. “Dokumen Informasi kinerja Pengelolaan Lingkungan Hidup Daerah Kota Bukittinggi Tahun 2016”.

¹¹ Murdi Tahman, “Bukittinggi Butuh 400 liter air per detik”, <http://Kaba12.com>. (diakses 28 Juli 2018, pukul 18:43 WIB)

Dari keseluruhan luas daerah Kota Bukittinggi yaitu sebesar 25.239 Km² yang sudah mendapat pelayanan air bersih PDAM Tirta Jam Gadang adalah seluas 18.929 km², atau sebesar $\pm 75\%$ dari luas kota.

Tabel 1.3
Data Pelayanan PDAM Tirta Jam Gadang
Kota Bukittinggi Tahun 2018

No	Uraian	Satuan	Besaran
1	Jumlah Penduduk	Jiwa	124.715
2	Pelanggan yang aktif	*SR	9.916
3	Jumlah Pelanggan	Jiwa	62.504
4	Penduduk Terlayani	%	49,52
	Tarif	/m3	Rp. 3.299,76

*SR=Sambungan Rumah (Sumber: Data PDAM Tirta Jam Gadang Tahun 2018)

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa kemampuan produksi belum cukup dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat Kota Bukittinggi yang berjumlah 124.715 jiwa. Produksi air bersih Kota Bukittinggi baru mencukupi layanan air bersih ke rumah masyarakat sebesar 49,52% dari penduduk Kota Bukittinggi dimana masih jauh untuk mencapai target *Sustainable Development Goals (SDGs)* 2015-2030, dimana target cakupan pelayanan air minum Kota Bukittinggi sebesar 80% pada tahun 2019 dan 100% pada tahun 2024.

Adapun pelanggan PDAM sendiri berasal dari berbagai kelompok pelanggan. PDAM membagi pelanggannya menjadi 11 kelompok pelanggan. Adanya pengelompokan pelanggan ini bertujuan untuk mempermudah perusahaan untuk menentukan jumlah pelanggan yang menggunakan air berdasarkan kapasitas pemakaian dan mempermudah perusahaan untuk menentukan tariff pemakaian

bagi setiap kelompok. Adapun jumlah pelanggan PDAM berdasarkan kelompok pemakaian dapat dilihat pada table 1.4 berikut ini:

Tabel 1.4
Data Pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi
Tahun 2017-2018

No	Kelompok Pelanggan	Tahun	
		2017	2018
1	<u>KELOMPOK SOSIAL</u> 1A (SOSIAL UMUM) jenis pelanggan sosial A adalah kran umum, kamar mandi umum, dan WC umum	33	32
2	1B (SOSIAL KHUSUS) Yayasan sosial atau panti asuhan, puskesmas pembantu, rumah ibadah, taman pendidikan Alqur'an	82	81
3	1C (SOSIAL LAINNYA) Puskesmas, Puskesmas Rawat Inap	7	7
4	2A (RUMAH TANGGA-A) Rumah Sehat Sederhana (RSS) rumah papan/rumah darurat, rumah semi permanen (kayu tembok beton, rumah adat tradisional atau luas bangunan s/d 72 m ² , rumah semi permanen/rumah sederhana	1716	1584
5	2B (RUMAH TANGGA-B) Selain dari rumah sangat sederhana (RSS) dan rumah mewah, yaitu rumah permanen, atau luas bangunan diatas 72 m ² s/d 200 m ²	5433	5398
6	2C (RUMAH TANGGA-C) Rumah tangga permanen bertingkat, komplek perumahan/real estate, rumah adat tradisional mewah atau luas bangunan diatas 200 m ²	724	940
7	2D (INSTANSI PEMERINTAH) Instansi pemerintah, TNI/Polri, kolam renang milik pemerintah, sekolah negeri, perguruan tinggi negeri, rumah sakit pemerintah, lembaga pemerintah lainnya	156	162
8	<u>KELOMPOK NIAGA</u> 3A (NIAGA KECIL) Pedagang eceran, warung/kios, bengkel kecil, kedai minum, warung ampere, penjahit, kegiatan usaha yang menyatu dengan rumah tempat tinggal dengan catatan sebagian besar aktivitasnya rumah	1322	1429

	tangga, pangkas rambut, WC, MCK umum dikelola oleh swasta, serta perusahaan dagang dan jasa lainnya, salon kecantikan, apotek, rumah obat, radio swasta, kantor pengacara/notaris dan kantor konsultan, penginapan dan homestay, biro jasa/iklan/travel, ruko.		
9	3B (NIAGA MENENGAH) Hotel non bintang, kantor BUMN dan BUMD, bank pemerintah/swasta cabang, industry menengah/besar, pembangunan ruko/kantor, pemandian milik swasta, percetakan, pergudangan industry menengah/besar, asuransi, penggilingan padi, rumah potong hewan dll	181	191
10	3C (NIAGA BESAR) Hotel berbintang, rumah makan/restaurant (KFC, PIZZA HUT) Super market, bengkel besar/service station, SPBU, Kantor Bank BUMN/BUMD Pusat, Kantor BUMN/BUMD Pusat	85	85
11	PELANGGAN KHUSUS Pelanggan khusus, super market/plaza (Ramayana, Niagara, BTC/ PT Agam), Gedung Parkir	2	4
	JUMLAH	9.741	9.916

Sumber: PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat bahwa dari tahun 2017 sampai 2018 adanya peningkatan jumlah pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang. Peningkatan jumlah pelanggan yang cukup signifikan terlihat pada kelompok pelanggan 2C namun adanya penurunan jumlah pada kelompok pelanggan 2A.

Selain itu adapun beberapa keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yaitu berupa debit air dan kontinuitas distribusi air. Keluhan ini seringkali berkaitan dengan air yang macet atau aliran air yang didistribusikan kepada pelanggan mempunyai debit air yang kecil. Keluhan ini dikemukakan oleh salah satu pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang yang berdomisili di Belakang Balok dalam wawancara peneliti sebagai berikut:

“Kalau didaerah sekitaran rumah ibuk, kadang-kadang air PDAM mulai hidup sekitar jam 10 pagi dan sudah mati kira-kira jam setengah 6 sore-an. tapi itu tidak selalu setiap hari. Kalau di rumah ibuk yang debit airnya cukup besar sering pada hari Kamis sore hingga Jum’at sore. Dan terkadang air yang mengalir tidak bersih.”(wawancara dengan Uni Dyan masyarakat yang berdomisili di kelurahan Belakang Balok Kota Bukittinggi pada tanggal 1 Agustus 2018)

Dari wawancara tersebut terlihat bahwa air PDAM yang masuk kerumah warga tidak merata dan tidak setiap hari mengalir dan debit airnya tidak selalu besar. Hal ini menjadi suatu hal yang dikeluhkan oleh masyarakat karena air sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat.

Kontinuitas distribusi air oleh PDAM Tirta Jam Gadang kepada pelanggan rata-rata masih 21 jam/hari¹². Dalam pendistribusian air kondisi tersebut belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pada Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem penyediaan air minum hal ini sebagaimana dimaksudkan di dalam peraturan pendistribusian air dimana PDAM wajib memberikan jaminan pengaliran selama 24 jam/hari. Dalam hal tersebut dapat dilihat bahwa manajemen pengelolaan pendistribusian belum mampu mengatasi persoalan-persoalan yang muncul tersebut. Permasalahan mengenai kuantitas serta kontinuitas air yang mengalir ke masyarakat merupakan keluhan yang paling sering dilontarkan oleh para pelanggan PDAM Tirta jam Gadang Kota Bukittinggi.

¹² PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, “Dokumen Program Perusahaan PDAM Tirta Jam Gadang” tahun 2016-2017

Keluhan lainnya juga disampaikan oleh salah seorang pelanggan PDAM yang berdomisili di jalan Bantolaweh yang mengatakan bahwa terkadang air yang mengalir terdapat pasir halus di dalam airnya.

“Jika sudah mulai musim penghujan dan jika hujan turun yang lumayan deras, air PDAM yang mengalir kerumah ibuk keruh. Dan beberapa minggu ini karna ada perbaikan pipa membuat air juga jadi keruh.” (Wawancara dengan Ibu Murtianis masyarakat yang berdomisili di kelurahan Ateh Ngarai Kota Bukittinggi pada tanggal 21 Agustus 2018)

Berdasarkan wawancara bersama ibu murtianis tersebut dapat dilihat bahwa PDAM masih belum sepenuhnya mampu memenuhi kapasitas mengenai kualitas air yang harus disediakan oleh PDAM. Sedangkan penggunaan air oleh masyarakat tidak hanya untuk mencuci namun juga digunakan untuk minum dan memasak.

Sering terjadinya kebocoran baik itu yang terjadi pada pipa yang akan masuk kerumah pelanggan, ataupun pada pipa distribusi yang berada di jalan-jalan besar juga menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi oleh PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dimana hal tersebut tentunya juga berdampak kerugian pada pelanggan. Hal tersebut juga disampaikan oleh kepala bagian Administrasi dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang dalam wawancara yaitu:

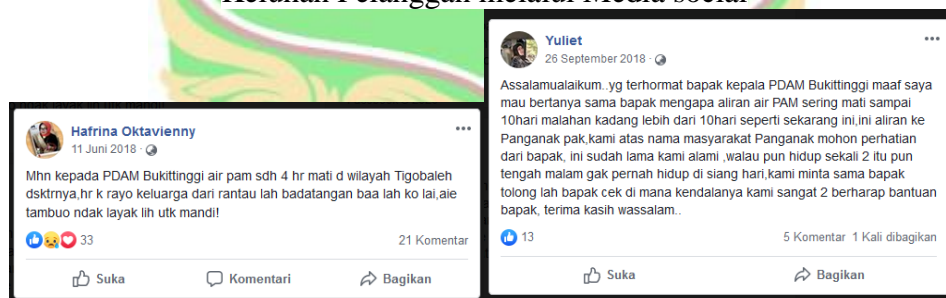
“Kebocoran memang sering terjadi di jalur perpipaan produksi atau distribusi, kebocoran itu salah satu penyebabnya karena umur pipa sudah lebih dari lebih 25 tahun sehingga pipa mudah bocor” (Wawancara dengan Bapak Paidi, SE Kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 3 September 2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut kebocoran di jalur perpipaan tentunya menjadi permasalahan yang cukup penting untuk diatasi karena apabila terjadi

pada pipa yang menuju rumah pelanggan, maka sudah dapat dipastikan bahwa jumlah tagihan pasti akan naik. Sedangkan apabila kebocoran terjadi disepanjang ruas jalan raya, maka aliran air akan diputus sehingga pelanggan tidak mendapatkan air bersih.

Beberapa keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pada umumnya menitik beratkan pada permasalahan teknis berupa rendahnya kualitas, kuantitas dan kontinuitas penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi. Berbagai keluhan masyarakat mengenai ketersediaan air bersih ini tidak hanya langsung kepada PDAM namun dengan perkembangan media sosial saat ini masyarakat juga menyampaikan keluhannya melalui media sosialnya masing-masing salah satunya media sosial facebook seperti yang disampaikan oleh pemilik akun facebook Hafrina Oktavienny dan yuliet yang menyampaikan keluhannya mengenai ketersediaan air bersih.

Gambar 1.2
Keluhan Pelanggan melalui Media social



Sumber: media social Facebook (diakses tanggal 23 november 2018)

Berdasarkan gambar 1.2 dapat dilihat bahwa beberapa masyarakat membagikan keluhannya mengenai ketersediaan air bersih yang disediakan oleh PDAM di media sosialnya masing. Adapun keluhan yang disampaikan oleh

masyarakat yang menjadi pelanggan PDAM yaitu pada umumnya mengenai air yang mati sehingga mengganggu aktivitas masyarakat sebagai pelanggan PDAM.

Tingginya jumlah keluhan, pengaduan yang disampaikan masyarakat baik itu langsung maupun tidak langsung kepada PDAM mengenai penyediaan air bersih tentunya menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dan berpengaruh terhadap keinginan masyarakat untuk menjadi pelanggan PDAM sehingga PDAM dituntut mampu untuk menangani keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Tabel 1.4 berikut ini akan memberikan gambaran tentang jumlah keluhan yang diterima oleh PDAM Tirta Jam Gadang untuk periode dua tahun terakhir.

Tabel 1.5
Rekapitulasi Jumlah Keluhan Pelanggan tahun 2017-2018

Bulan	Jumlah Kaduan per tahun	
	2017	2018
Januari	59	95
Februari	62	79
Maret	54	85
April	43	87
Mei	38	80
Juni	24	48
Juli	25	71
Agustus	27	79
September	27	106
Oktober	56	88
November	84	104
Desember	21	122
Jumlah	520	1044

*Sumber: Rekapitulasi Laporan Keluhan Pelanggan
PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, 2017-2018*

Dari tabel 1.5 dapat dilihat jumlah keluhan pelanggan yang diterima oleh PDAM Tirta Jam Gadang periode tahun 2017-2018 mengalami peningkatan

jumlah keluhan yang cukup signifikan. Dimana keluhan yang diterima oleh PDAM pada umumnya yaitu berupa kemacetan air pelanggan, kebocoran pipa konsumen dan kebocoran pipa dinas¹³.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat yang menggunakan jasa PDAM yang melakukan pelaporan kepada PDAM tentang keluhan yang dialami mengenai air bersih mengatakan sebagai berikut:

“saat ibuk melaporkan keluhan, pihak PDAM langsung menanggapi keluhan yang ibuk sampaikan, tapi ibuk harus menunggu beberapa hari sampai masalah air tersebut ditangani”(Wawancara dengan Uni Evin, masyarakat yang berdomisili di kelurahan Bukik Apit Kota Bukittinggi, pada tanggal 6 November 2018)

Berdasarkan wawancara dengan salah satu pelanggan PDAM tersebut dapat dilihat bahwa rendah daya tanggap PDAM dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan mengenai permasalahan yang diterima pelanggan merupakan salah satu bentuk rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada pelanggannya sehingga masyarakat harus menunggu beberapa hari hingga keluhan yang disampaikan tersebut diselesaikan.

Adapun keterbatasan Sumber daya manusia diduga menjadi salah faktor yang mempengaruhi terlambatnya penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan kepada PDAM. Hal ini terlihat dari wawancara bersama Bapak Paidfi selaku Kepala bagian Administrasi dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang yaitu sebagai berikut:

¹³PDAM Tirta Jam Gadang, Laporan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, 2018

“...SDM yang kami miliki sebenarnya belum dapat dikatakan cukup dalam memberikan pelayanan terutama ketersediaan pegawai lapangan yang melakukan pengecekan ke lapangan-lapangan.”. (wawancara dengan bapak paidi, SE Kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta jam gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 3 September 2018)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dilihat bahwa keterbatasan sumber daya manusia terutama pegawai yang berada di lapangan menjadi permasalahan sehingga menghambat PDAM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung tentunya juga sangat mempengaruhi pelayanan penyediaan air bersih yang diberikan oleh PDAM kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan PDAM Tirta Jam Gadang didukung oleh beberapa sarana prasarana yang cukup membantu salah satunya yaitu berupa Mobil Unit Reaksi Cepat (URC) berdasarkan pernyataan yang diungkapkan oleh Kasubag Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang dalam wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“PDAM memiliki 1 mobil Unit Reaksi Cepat (URC) sebagai operasional khusus dalam kota apabila ada keluhan dari pelanggan. Sehingga apabila ada panggilan darurat dari pelanggan misalnya terjadinya kebocoran pipa atau hal lainnya maka mobil ini akan langsung turun ke lokasi.” (Wawancara dengan Ibu Yefi Darnis Kasubag Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 13 September 2018)

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa adanya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PDAM untuk meningkatkan pelayanan penyediaan air salah satunya yang berupa mobil operasional cepat tanggap dimana diharapkan dapat mendukung dihasilkannya kualitas produk yang bermutu.

Berkaitan dengan profitabilitas perusahaan, kondisi keuangan PDAM Tirta Jam Gadang sendiri sudah dapat dikatakan sesuai dengan harapan karena dari

tahun 2015 perusahaan sudah memperoleh laba sebesar Rp. 1.228.985.432,97 karena rasio biaya operasional dan penyusutan lebih kecil dibandingkan pendapat yang diterima perusahaan. Dari tahun 2016 hingga tahun 2018 menunjukkan bahwa hasil usaha PDAM selalu mengalami peningkatan pendapatan dilihat dari laba yang diperoleh oleh PDAM. Adanya peningkatan pendapatan PDAM juga diikuti dengan naiknya biaya beban yang besar dimana dapat dilihat pada tabel 1.6

Tabel 1.6
Laporan Keuangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi
(Tahun 2016-2018)

Uraian	2016	2017	2018
Pendapatan	10.976.981.274,00	12.141.030.185,90	12.110.151.763,99
Beban Perusahaan	8.668.993.256,00	9.173.795.151,61	9.872.278.772,01
Laba/Rugi Bersih	2.215.201.840,00	2.696.990.229,88	2.237.872.991,98

Sumber: Laporan Laba/Rugi PDAM Kota Bukittinggi Tahun 2016-2018

Berdasarkan tabel 1.6 terlihat adanya peningkatan pendapatan perusahaan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi setiap tahunnya, namun peningkatan pendapatan tersebut juga diiringi dengan biaya beban perusahaan yang juga mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan tabel tersebut dapat diasumsikan bahwa peningkatan jumlah beban perusahaan setidaknya dapat ditutupi oleh pendapatan perusahaan yang setiap tahunnya mengalami kenaikan dan melebihi jumlah beban perusahaan. Oleh karena itu, PDAM terus mengupayakan program-program untuk mempertahankan serta lebih meningkatkan keuangan perusahaan dari sebelumnya.

PDAM selaku instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki anggaran yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu berupa modal dasar dari pemerintah yang tertuang dalam Perda no 4 tahun 2014 yaitu sebesar 32,5M. Pada tahun 2017 pemerintah Kota Bukittinggi menambahkan penyeteroran modal sebesar Rp 10M yang diperuntukan untuk penggantian lahan masyarakat pada tahap persiapan pembangunan Embung Tabek Gadang¹⁴.

Diberlakukannya kenaikan tarif oleh PDAM Tirta Jam Gadang pada pertengahan tahun 2016 juga berdampak pada peningkatan pendapatan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi hal tersebut terlihat dari hasil audit keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi. Pemberlakuan tarif baru ini berlaku pada setiap golongan kelompok pelanggan PDAM. Penyesuaian tarif air bersih PDAM ini mengalami kenaikan sebesar Rp. 200,- dari yang awalnya Rp. 800,- /kubik menjadi Rp. 1.000,-/kubik. Meskipun mengalami kenaikan tarif, tarif baru yang diberlakukan oleh PDAM Tirta Jam Gadang ini tetap menjadi yang terendah di Sumatera Barat. Penyesuaian tarif air bersih PDAM Tirta Jam Gadang terakhir kali dilakukan yaitu pada bulan Juli 2009.

Pada awal pemberlakuan tarif baru ini setidaknya tidak sedikit pelanggan yang merasa keberatan dan mengeluhkan kenaikan tarif ini. Seperti keluhan yang disampaikan oleh salah satu masyarakat Kota Bukittinggi yang berdomisili di daerah Puhun Pintu Kabun yang juga merupakan pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang sebagai berikut.

¹⁴PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, Dokumen Kinerja PDAM Tirta Jam Gadang Tahun 2017.

“Sebenarnya saya tidak terlalu mempersalahkan kenaikan tarif ini jika air yang masuk kerumah lancar, namun yang terjadi setelah kenaikan tarif air yang masuk masih sering mati sehingga mengganggu aktivitas sehari-hari. Jadi ibuk rasa percuma kalau tarif dinaikan tapi persediaan air untuk masyarakat masih terbatas”(Wawancara dengan Ibu Yasmin masyarakat yang berdomisili di Kelurahan Puhun Pintu Kabun Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Oktober 2018)

Berdasarkan wawancara bersama salah satu pelanggan PDAM diatas diketahui bahwa adanya kenaikan biaya tarif penggunaan air bersih tidak begitu dipermasalahkan oleh masyarakat namun hal tersebut perlu diikuti dengan pelayanan yang sesuai namun kenyataannya pelayanan air bersih yang diterima masyarakat masih mengalami masalah walaupun adanya kenaikan tarif tersebut.

Adapun kontribusi PDAM Tirta Jam Gadang selaku Badan Usaha Miliki Daerah terhadap PAD dapat dikatakan masih tergolong rendah. PDAM Tirta Jam Gadang baru berkontribusi terhadap PAD Kota Bukittinggi yaitu pada tahun 2017 dimana dapat kita lihat pada tabel 1.7 berikut ini

Tabel 1.7

Jumlah Retribusi Daerah PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi

2016		2017		2018	
Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
285.326.000	-	285.326.000	109.192.234	211.628.000	118.179.576

Sumber: Rekap Dinas Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kota Bukittinggi 2016-2018

Berdasarkan tabel 1.7 dapat dilihat adanya peningkatan laba yang diperoleh oleh perusahaan dimana dana penyetoran berasal dari Pajak Penghasilan. Pada tahun 2016 PDAM belum memberikan kontribusi terhadap PAD dikarenakan PDAM masih mengalami kerugian. Masih rendahnya kontribusi yang diberikan

PDAM terhadap PAD disebabkan masih tingginya pendanaan yang diperlukan untuk aktivitas operasional organisasi.

Selain itu masyarakat juga merasa pelayanan PDAM mengenai ketersediaan air yang memenuhi kualitas, kuantitas serta kontinuitas air bersih yang dijanjikan oleh PDAM Tirta Jam Gadang masih belum terwujud dan perlu ditingkatkan dimana menurut Shella Marcellina dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Lubuk Linggau sebagai perusahaan public yang dibiayai oleh pemerintah daerah dari uang masyarakat, PDAM harus transparan dan akuntabel dalam segala aspek. Untuk mengetahui tingkat kinerja perusahaan public, tidak cukup jika hanya dilakukan pengukuran yang hanya mempertimbangkan aspek keuangan perusahaan saja namun juga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik secara kuantitas maupun kualitas.¹⁵

Hal ini juga didukung oleh Kholid F.S dkk dalam penelitiannya yang berjudul Evaluasi Kinerja PDAM Tirta Dharma Kabupaten Jepara bahwa kinerja dari suatu perusahaan memang perlu diperhatikan, apalagi perusahaan daerah yang masih menjadi acuan dalam aspek pendapatan suatu daerah dan sebagai perwujudan dari pelayanan publik.¹⁶

Diluar dari permasalahan-permasalahan yang dihadapi PDAM Tirta Jam Gadang mengenai produksi air yang masih rendah, disisi lain berkaitan dengan

¹⁵ Shella Marcelina, 2018, "Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Lubuk Linggau". Skripsi, Program Studi Akuntansi Universitas Sanata Dharma.

¹⁶ Kholid F.S dkk, "Evaluasi Kinerja PDAM Tirta Dharma Kabupaten Jepara". Artikel Ilmiah, Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro.

profitabilitas PDAM, kondisi keuangan perusahaan sudah dapat dikatakan memenuhi harapan dimana pada tahun 2016-2018 perusahaan dapat dikatakan mengalami peningkatan rasio laba karena kenaikan pendapatan lebih besar dari pada rasio biaya operasional dan penyusutan.

Demikian beberapa gambaran mengenai masalah yang dihadapi oleh perusahaan daerah tersebut disertai dengan gambaran mengenai sesuatu yang baik yang telah dimiliki. Adanya beberapa permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan daerah tersebut akan berakibat pada kurang optimalnya penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan PDAM maka dapat dilakukan penilaian terhadap kinerjanya. Selain itu, munculnya berbagai permasalahan yang menyangkut pemenuhan kebutuhan air bersih, menuntut PDAM untuk lebih meningkatkan dan memperbaiki kinerjanya. Pada dasarnya semua kegiatan kerja yang dilakukan oleh seseorang baik itu sektor publik maupun sektor privat adalah pelayanan. Semakin baik kinerja PDAM maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan sehingga akan mendapatkan hasil akhir yang memuaskan bagi masyarakat.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang dipaparkan di latar belakang maka peneliti ingin mengukur kinerja PDAM Tira Jam Gadang dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dimana pada penelitian kali ini peneliti menggunakan teori pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Wahyudi Kumorotomo yang mengatakan bahwa kinerja dapat diukur melalui empat kriteria yaitu (1) efisiensi, (2) Efektifitas, (3) Keadilan, (4) Daya Tanggap. Dimana salah satu permasalahan yang dihadapi oleh PDAM yaitu rendahnya daya tanggap yang

diberikan oleh PDAM kepada masyarakat yang melaporkan keluhan kepada PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi.

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut penulis ingin menganalisis bagaimana kinerja PDAM Tirta Jam Gadang dalam meningkatkan pelayanan pendistribusian air bersih di Kota Bukittinggi melalui penelitian yang berjudul “Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang Di Kota Bukittinggi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian diatas maka dalam penelitian ini peneliti memberikan batasan masalah guna menghindari menyimpangnya peneliti dari tujuan awal penelitian dilakukan. Maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini yaitu: **Bagaimana Kinerja PDAM Tirta Jam Gadang Di Kota Bukittinggi?**

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu Mendeskripsikan dan Menganalisis Kinerja PDAM Tirta Jam Gadang Di Kota Bukittinggi dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan yaitu memenuhi kebutuhan air minum masyarakat dan sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dengan adanya penelitian ini adalah :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran, informasi , dan menjadi bahan referensi dalam kajian ilmu administrasi publik terutama bidang manajemen public, serta menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya tentang kajian kinerja organisasi.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak PDAM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama masyarakat Kota Bukittinggi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Studi Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Fiona Khairani dengan judul Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik¹⁷. Penelitian ini memakai metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu mengapa kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang dalam upaya peningkatan pelayanan publik buruk?

Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh Fiona khairani dalam penelitiannya adalah buruknya kinerja PDAM Kota Padang diakibatkan oleh keterbatasan modal atau anggaran perusahaan sehingga berdampak pada penyediaan dan pemulihan sarana dan prasarana yang dibutuhkan PDAM untuk pelayanan air bersih pada masyarakat.

Penelitian lainnya yang relevan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Fifin Isriani dalam jurnalnya yang berjudul kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak dalam penyediaan kebutuhan air bersih di Kota Pekanbaru¹⁸. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Kinerja karyawan PDAM Tirta Siak belum dilakukan secara maksimal. Hal tersebut disebabkan karena beberapa faktor

¹⁷Fiona Kjaairani, 2009, "Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik".Skripsi, Padang: Program Studi Adminstrasi Negara Universitas Andalas.

¹⁸Fifin Istiani, 2017, Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Dalam Penyediaan Kebutuhan Air Bersih Di Kota Pekanbaru, Jom FISIP Volume 4 No 2 Oktober 2017.

diantarannya faktor pendanaan, sarana dan prasaranan, dan kurangnya sumber daya manusia yang profesional.

Selain itu penelitian mengenai kinerja organisasi juga pernah dilakukan oleh Sri Wahyuni dengan skripsi yang berjudul Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penerbitan PKL di Kota Padang.¹⁹ Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kinerja Satpol PP dalam penertiban PKL masih kurang maksimal, hal tersebut dikarenakan kurangnya usaha dan keahlian dari anggota Satpol PP dalam mengembangkan ide dan kreativitas dalam penertiban, keterbatasan sarana dan prasarana penunjang penertiban PKL, dan dana operasional yang tidak menckupi kebutuhan anggota Satpol PP dalam penertiban PKL, selain itu penertiban yang dilaksanakan tidak merata terhadap PKL sehingga terjadi pembangkangan oleh PKL dan tidak takut berjualan dipinggiran jalan umum lagi.

Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu berjudul kinerja PDAM Tirta Jam Gadang di Kota Bukittinggi dengan rumusan masalahnya bagaimana kinerja Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang di Kota Bukittinggi. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian lainnya yaitu dlmana pemilihan lokus dan teori yang berbeda. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teori Kinerja Organisasi menurut Wahyudi Kumorotomo yang terdiri dari efektivitas, efisiensi, keadilan, dan daya tanggap. Adapun penelitian sebelumnya sebagaimana terdapat pada Tabel 2.1.

¹⁹ Sri Wahyuni, 2015,” Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penertiban PKL di Kota Padang”, Skripsi, Padang: Program Studi Administrasi Negara Universitas Andalas.

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul	Teori	Metode Penelitian	Hasil
1.	Fiona Khairani	Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik	Teori Kinerja menurut Porter yaitu: SDM, SDFisik, SDModal, sarana dan prasarana	Kualitatif Deskriptif	kinerja PDAM Kota Padang buruk diakibatkan oleh keterbatasan modal atau anggaran perusahaan
2.	Fifin Isriani	Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Dalam Penyediaan Kebutuhan Air Bersih Di Kota Pekanbaru.	Berdasarkan Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman penilaian kinerja PDAM pasal 3 yaitu aspek keuangan, aspek operasional dan aspek administrasi.	Kualitatif	Kinerja karyawan PDAM Tirta Siak belum dilakukan secara maksimal. Hal tersebut disebabkan faktor pendanaan, sarana dan prasarana, dan kurangnya sumber daya manusia yang profesional.
3.	Sri Wahyuni	Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penertiban PKL di Kota Padang	Teori Kinerja Dwiyanto yaitu Produktivitas, Kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab, akuntabilitas.	Kualitatif Deskriptif	Kinerja Satpol PP dalam penertiban PKL masih kurang maksimal
3.	Ulfa Arifa	kinerja PDAM Tirta Jam Gadang di Kota Bukittinggi	Teori Kinerja Wahyudi Kumorotomo yaitu: efektivitas, efisiensi, Keadilan, Daya Tanggap	Kualitatif Deskriptif	Kinerja PDAM Tirta Jam Gadang belum terlaksana secara maksimal hal tersebut terlihat masih adanya masyarakat yang belum terlayani oleh PDAM dan masih rendahnya kualitas dan kontinuitas layanan air. serta masih rendahnya tingkat daya tanggap yang dimiliki PDAM

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2020

2.2. Teori dan Konsep

2.2.1 Kinerja Organisasi

Pengertian kinerja menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut²⁰:

- a. Menurut Stolovitch kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta
- b. Menurut Griffin kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja
- c. Rivai dan Basri. Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan kinerja sebagai kata benda dimana salah satu entrinya adalah hasil dari sesuatu pekerjaan pengertian kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang oleh suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika.
- d. Menurut Prawirosentono. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

²⁰ Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran Dan Implikasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta. 2012, hlm 6.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan penilaian dari hasil kerja pegawai dalam organisasi yang mana harus sesuai dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Irham Fahmi kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Secara lebih tegas Armstrong dan Baron mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan yang kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi²¹.

Menurut Moeheriono, kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi²². Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau kelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan atau tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya.

Dengan demikian Kinerja sangat berkaitan dengan hasil pelaksanaan suatu kegiatan atau program. Dimana hasil pelaksanaan program tersebut akan sangat menentukan apakah kinerja yang dihasilkan instansi yang menjalankan program tersebut akan baik atau buruk. Maka dapat disimpulkan kinerja adalah kesediaan

²¹ Irham Fahmi. "Manajemen Kinerja: Teori dan Aplikasi". Alfabeta. Bandung. Hal 2

²² Moeheriono. "Pengukuran Kinerja berbasis Kompetensi". PT Raja grafindo Persada. Jakarta. Hal 95

seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Kinerja merupakan penilaian atas pencapaian hasil baik itu individu, kelompok, program maupun organisasi, sehingga Keban mengelompokkan kinerja atas empat bagian²³:

a. Kinerja individu

Kinerja individu menggambarkan sampai seberapa jauh seseorang telah melaksanakan tugas pokoknya sehingga dapat memberikan hasil yang ditetapkan oleh kelompok atau institusi.

b. Kinerja organisasi

Kinerja organisasi berkaitan dengan sampai sejauh mana suatu organisasi telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga mencapai visi atau misi organisasi

c. Kinerja kelompok

Kinerja kelompok menggambarkan sampai seberapa jauh suatu kelompok telah melaksanakan kegiatan-kegiatan pokoknya sehingga mencapai hasil sebagaimana ditetapkan oleh institusi.

d. Kinerja program/kebijakan

Kinerja program atau kebijakan berkenaan dengan sampai sejauh mana kegiatan-kegiatan dalam program atau kebijakan telah dilaksanakan sehingga mencapai tujuan program atau kebijakan tersebut.

²³Keban T. Yeremias, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Gava Media, Yogyakarta, 2008, hlm. 209

Berdasarkan pengelompokan kinerja tersebut maka penelitian peneliti ini tergolong kedalam kinerja organisasi sebab kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam memberikan pelayanan penyediaan air bersih berhubungan langsung dengan pelaksanaan dari visi dan misi dari lembaga tersebut.

Kinerja organisasi mempunyai banyak pengertian. Wibawa, Atmosudirdjo, mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif²⁴.

Chaizi Nasucha mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif²⁵.

2.2.2 Pengukuran Kinerja Organisasi

Untuk melihat bagaimana kinerja Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dalam meningkatkan penyediaan air bersih di Kota Bukittinggi maka diperlukanlah suatu ukuran kinerja, sehingga nantinya akan tampak hasil dari kinerja yang telah dilaksanakan oleh Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) dalam upaya memberikan pelayanan air bersih yang maksimal terhadap masyarakat Kota Bukittinggi.

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan

²⁴Harbani Pasolong, Teori Administrasi Negara, Alfabeta, Bandung, 2007, hlm. 176

²⁵Ibid, hlm. 177

sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja. Penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi, berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi dan misinya tercapai. Nilai-nilai ini merupakan nilai-nilai bersama yang disepakati bersama oleh anggota organisasi karena itu pencapaian visi dan misi organisasi adalah indikator yang paling penting. Untuk melihat keberhasilan dari suatu organisasi dalam mewujudkan visi dan misinya maka dilakukanlah penilaian atau pengukuran atas kinerja dari organisasi tersebut dalam proses menuju tercapainya visi dari organisasi.

Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk melakukan penilaian kinerja yaitu untuk menilai sukses atau tidaknya suatu organisasi, program atau kegiatan. Tujuan dilakukannya penilaian kinerja disektor publik adalah²⁶:

1. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi
2. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai
3. Memperbaiki kinerja periode sebelumnya
4. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian reward dan punishment
5. Memotivasi pegawai

²⁶Ibid.,

6. Menciptakan akuntabilitas publik

Dwiyanto menggunakan beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik sebagai berikut²⁷:

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Dalam hal ini konsep ukuran produktivitas yaitu dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memberikan hasil yang diharapkan.

2. Kualitas layanan

kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja karena informasi kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah yang dapat diperoleh melalui media masa.

3. Responsivitas

Responsivitas yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas yang rendah menunjukan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

²⁷ Agus Dwiyanto. "Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia". Gadjah Mada University Press. Yogyakarta. 2017, Hal 50

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik konsisten dengan kehendak masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto untuk mengukur kinerja publik indikator yang dikemukakan dalam teori tersebut lebih mengarah kepada pengukuran kinerja yang bersifat pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh organisasi publik.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Wahyudi Kumorotomo yang mengatakan bahwa kinerja dapat diukur melalui empat kriteria yaitu efisiensi, efektifitas, keadilan dan daya tanggap. Teori ini sesuai dengan fenomena yang peneliti temui dilapangan salah

satunya yaitu berupa ketidak merataan cakupan pelayanan air bersih oleh PDAM yang dapat dijelaskan melalui variabel keadilan serta fenomena lainnya yaitu masih tingginya keluhan yang diterima PDAM dalam mengenai permasalahan air bersih serta fenomena-fenomena lainnya.

Adapun kriteria yang dikemukakan oleh Wahyudi Kumorotomo untuk dijadikan pedoman dalam mengukur kinerja organisasi pelayanan publik adalah sebagai berikut:²⁸

1. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi. Pertama yaitu kemampuan organisasi publik mendapatkan laba. Dalam penjelasannya Kumorotomo tidak menjelaskan secara spesifik apa maksud dari kemampuan organisasi dalam memperoleh laba oleh karena itu peneliti mengambil penjelasan dari ahli lain mengenai maksud dari indikator ini. laba merupakan parameter yang dapat digunakan untuk penilaian kinerja keuangan sebuah organisasi atau perusahaan. Subramayam berpendapat bahwa laba disebut profit merupakan hasil bersih aktifitas operasi usaha dalam periode tertentu yang dapat dinyatakan dengan istilah keuntungan.²⁹ Laporan laba rugi adalah laporan yang biasa digunakan sebagai indikator keberhasilan perusahaan atau kinerja keuangan perusahaan dalam menjalankan usaha selama satu periode tertentu. Laba yang dihasilkan dari

²⁸Wahyudi Kumorotomo, Meningkatkan Kinerja BUMN: Antisipasi Terhadap Kompetisi dan Kebijakan Deregulasi. *JKAP*, 1996, Hal 57.

²⁹Sri Mintarti, 2012, Analisis Kinerja Keuangan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda, *Forum Ekonomi* Vol. XV No. 2 Juli 2012.

operasi perusahaan dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan perusahaan.

Selanjutnya pemanfaatan factor-faktor produksi, peneliti mengutip penjelasan yang dikemukakan oleh Rosyidi Suherman yang mengatakan bahwa faktor-faktor produksi merupakan unsur-unsur yang diperlukan untuk melakukan produksi baik itu barang maupun jasa. Untuk dapat melakukan produksi tentunya orang atau suatu organisasi memerlukan sumber-sumber alam, sumber daya manusia atau tenaga manusia serta modal dalam segala bentuknya yaitu berupa sarana dan prasarana. Semua unsur-unsur itulah yang disebut faktor-faktor produksi³⁰. Terakhir yaitu rasionalitas ekonomis merupakan pertimbangan terhadap masukan yang digunakan dimana mencakup pengelolaan terhadap dana yang ada secara hati-hati atau cermat serta tidak adanya pemborosan. Suatu kegiatan operasional organisasi dapat dikatakan ekonomis jika dapat menghilangkan atau mengurangi biaya yang tidak perlu³¹.

Pada variabel Efisiensi ini, peneliti ingin melihat bagaimana pengaruh indikator-indikator tersebut dalam kinerja PDAM dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Disini efisiensi PDAM dilihat dari seberapa mampu PDAM untuk mengelola dana yang ada sehingga organisasi mampu memperoleh laba serta seberapa mampu perusahaan memanfaatkan sumber-sumber daya produksi sehingga dapat menghasilkan kualitas produk yang bermutu.

³⁰Suherman Rosyidi, Pengantar Teori Ekonomi. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. Hlm 25

³¹Mohammad Mahsun, Pengukuran Kinerja Sektor Publik. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta. Hlm 181

2. Efektivitas

Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.

Efektivitas dilihat dari pencapaian tujuannya. Tujuan menurut Kreitner dan Kinicki adalah kriteria efektivitas yang paling banyak digunakan bagi organisasi dimana hasil-hasil kunci organisasi dibandingkan dengan tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dimana penyimpangan baik itu plus atau minus memerlukan tindakan korektif³².

Karena wahyudi Kumorotomo tidak menjabarkan indikator efektifitas secara spesifik oleh karena itu peneliti menggunakan penjelasan dari ahli lain mengenai indikator efektivitas. Adapun nilai (*value*) berasal dari bahasa perancis yaitu *valoin* suatu kata kerja yang berarti bernilai. Nilai menjelaskan bagaimana setiap individu atau kelompok dapat setiap harinya melakukan tugas masing-masing dalam rangka mencapai visi organisasi.³³ Nilai-nilai merupakan kriteria tentang kebaikan dan kebenaran yang diyakini dan diterapkan dalam kehidupan organisasi, sehingga menjadi norma yang diyakini dalam kehidupan individu. Definisi lain menyebutkan bahwa nilai adalah aturan-aturan atau pedoman yang dibuat dan dianut oleh suatu organisasi yang mengikat anggotanya untuk berperilaku sesuai dengan nilai-nilai yang dianut itu, konsisten dengan

³²Robert Kreitner dan Angelo Kinicki, *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. Salemba Empat. Jakarta, 2014. Hlm 96

³³ Ismail nawawi. *Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Kinerja*. PRENADAMEDIA GROUP. Jakarta. 2015. 113

peraturan. Nilai-nilai dalam organisasi akan menciptakan norma khusus berupa peraturan dan prosedur operasi yang mengatur cara berperilaku dan melakukan pekerjaan tertentu.

Selanjutnya yaitu ketercapaian terhadap visi, misi dan tujuan organisasi. Adapun visi dan misi organisasi merupakan cerminan mengenai keadaan dan keandalan internal inti seluruh organisasi. Visi adalah pandangan manajemen mengenai kondisi lingkungan (lingkup, skala, dan ukuran) yang ingin dicapai oleh organisasi di masa depan. Adapun peristilahan misi adalah alasan pokok mengenai eksistensi organisasi dan peta umum arah dan pola organisasi dimasa depan. Misi organisasi yang jelas merupakan bagian yang penting dalam organisasi.³⁴ Adapun tujuan mempunyai arti pernyataan tentang apa yang ingin dicapai oleh suatu organisasi dalam jangka waktu tertentu, dapat ditentukan dasar pengukuran untuk menilai tercapainya tujuan.

Dalam penelitian ini indikasi dari efektivitas PDAM dilihat dari sejauh mana keberhasilan PDAM dalam upaya mencapai tujuannya khususnya dalam memenuhi kebutuhan air bersih seluruh masyarakat Bukittinggi serta bagaimana organisasi menerapkan nilai-nilai yang ada sebab hal tersebut menentukan tercapainya visi dan misi PDAM Tirta Jam Gadang dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Bukittinggi.

³⁴ Ismail Nawai. Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Kinerja. Prenadamedia Group. Jakarta 2015. Hal 111

3. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep kecukupan atau keadilan. Isu pemerataan pembangunan, layanan terhadap kelompok pinggiran dan sebagainya akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

John Rawls menjelaskan bahwa keadilan adalah sebuah “fairness”. Kata *fairness* dapat diterjemahkan secara filosofis bahwa keadilan harus memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh warganya, atau setiap individu mempunyai posisi yang sama, setara dalam potensi dan kesempatan.³⁵

Untuk sebuah perusahaan jasa terutama PDAM, keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu tugas yang sangat penting untuk diwujudkan oleh perusahaan. Keadilan ini dapat dilihat dari distribusi layanan yaitu berupa seberapa banyak jangkauan wilayah yang dapat terjangkau oleh perusahaan, serta alokasi layanan PDAM berupa seperti apa kualitas, kuantitas dan kontinuitas air yang dihasilkan.

4. Daya Tanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat

³⁵ Khoiron. Pelayanan Publik dan keadilan Sosial. Departemen Administrasi Negara/Publik Universitas Islam Malang. Volume 2, Nomor 1, April 2017.

dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Dalam operasionalisasinya, responsivitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa indikator. Seperti meliputi:

1. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir.
2. Sikap petugas dalam merespon keluhan dari pengguna jasa
3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang
4. Berbagai tindakan petugas untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa
5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku

Adapun pada penelitian ini Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang merupakan perusahaan jasa yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya harus memiliki sikap daya tanggap dimana dapat dilihat dari kemampuan PDAM Tirta Jam Gadang dalam melaksanakan kinerjanya untuk mengatasi, menanggapi dan memenuhi kebutuhan, keluhan serta tuntutan dari masyarakat mengenai air bersih.

2.2.2 Air Bersih

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia NO. 907/MENKES/SK/VII/2002 disebutkan pengertian air bersih (*clean water*) adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak. Pemerintah telah

mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/MENKES/SK/VII/2002, untuk mengetahui syarat kualitas air bersih sesuai Permenkes disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 2.2
Kriteria Kualitas Air Bersih

No.	Parameter	Satuan	Batas max. yang diperbolehkan
I	FISIKA		
1.	Bau	-	Tidak. Berbau
2.	Total padatan terlarut (TDS)	mg/l	1000
3.	Kekeruhan	Skala NTU	5
4.	Rasa	-	Tidak berasa
5.	Suhu	°C	Suhu udara $\pm 30^{\circ}\text{C}$
6.	Warna	TCU	15
II	KIMIA ANORGANIK		
1.	Air Raksa*)	mg/l	0,001
2.	Alumunium	mg/l	0,2
3.	Arsen*)	mg/l	0,01
4.	Barium	mg/l	0,7
5.	Besi	mg/l	0,3
6.	Flourida	mg/l	1,5
7.	Kadmium	mg/l	0,003
8.	Kesadaran	mg/l	500
9.	Klorida	mg/l	250
10.	Kromium	mg/l	0,05
11.	Mangan	mg/l	0,1
12.	Nitrat, sbg NO ₃	mg/l	10
13.	Nitrit, sbg NO ₂	mg/l	3
14.	pH	mg/l	6,5-8,5
15.	Selenium	mg/l	0,01
16.	Seng	mg/l	3
17.	Sianida*)	mg/l	0,07
18.	Sulfat	mg/l	250
19.	Hydrogen sulfide	mg/l	0,05
20.	Tembaga	mg/l	2
21.	Timbale	mg/l	0,01
22.	Chlor	mg/l	5
23.	Natrium	mg/l	200
24.	Amoniak	mg/l	1,5
25.	Nikel	mg/l	0,02
III	KIMIA ORGANIK		
1.	Deterjen	mg/l	50
2.	Bahan organik pestisida, Disinfektan	mg/l	-

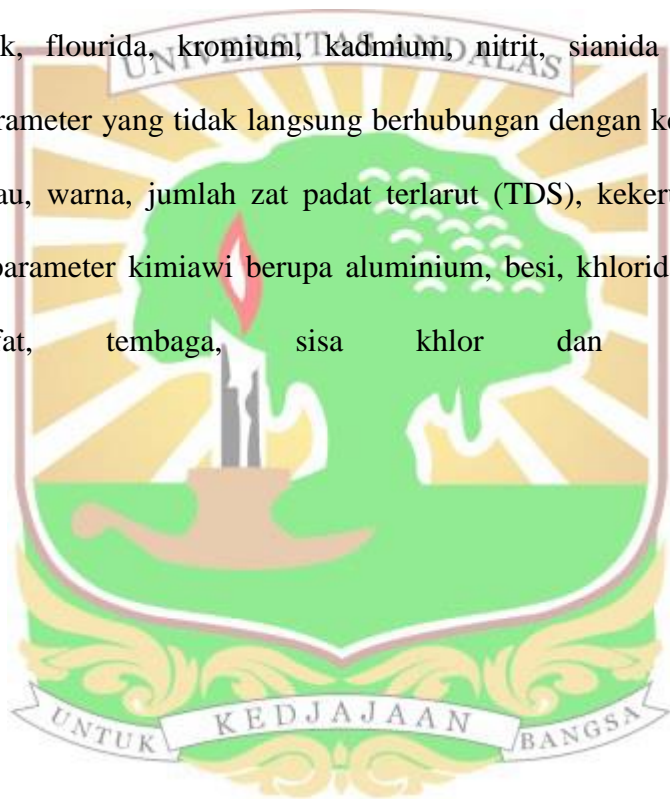
Sumber: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 907/MENKES/SK/VII/2002

Keterangan : *) Zat kimia bersifat racun -) Tidak diperiksa



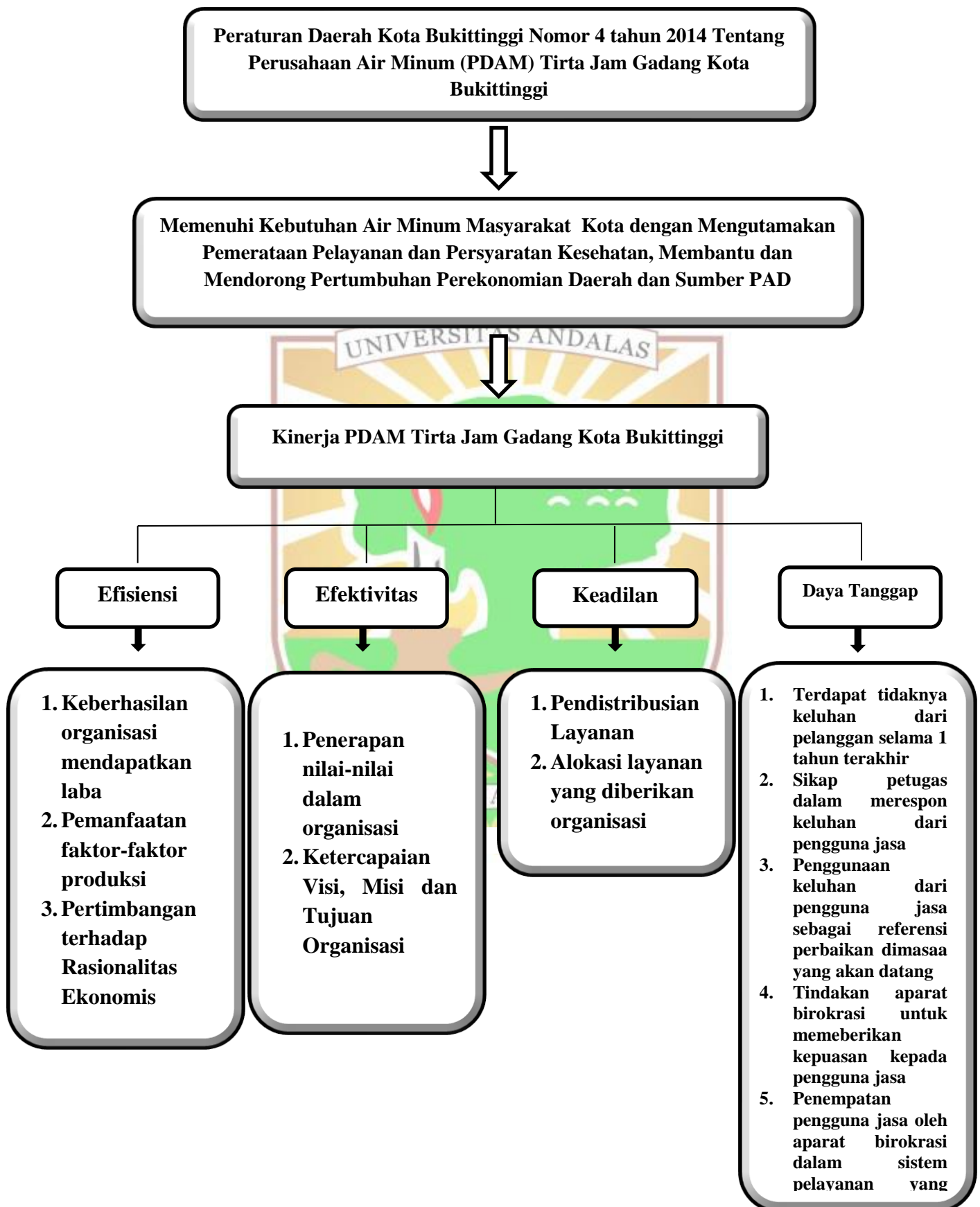
Dari tabel 2.2 dapat diketahui syarat kualitas air bersih yaitu harus bebas dari bahan-bahan anorganik dan organik. Dengan kata lain kualitas air bersih harus bebas bakteri, zat kimia, racun, limbah berbahaya dan lain sebagainya.

Parameter kualitas air bersih yang berhubungan langsung dengan kesehatan sesuai Permenkes tersebut adalah berhubungan dengan mikrobiologi, seperti bakteri E.Coli dan total koliform. Yang berhubungan dengan kimia organik berupa arsenik, flourida, kromium, kadmium, nitrit, sianida dan selenium. Sedangkan parameter yang tidak langsung berhubungan dengan kesehatan, antara lain berupa bau, warna, jumlah zat padat terlarut (TDS), kekeruhan, rasa, dan suhu. Untuk parameter kimiawi berupa aluminium, besi, khlorida, mangan, pH, seng, sulfat, tembaga, sisa khlor dan amoniak. ³⁶



³⁶ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 907/MENKES/SK/VII/2002

2.3 Skema Pemikiran



2.4 Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan definisi yang telah menjadi teori

- 1) Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.
- 2) Air bersih (*clean water*) adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak.
- 3) PDAM Kota Bukittinggi merupakan salah satu instansi pemerintah berbentuk BUMD yang menyelenggarakan pelayanan umum/jasa dalam hal pemenuhan kebutuhan air bersih dalam hal ini air untuk kebutuhan minum, memasak, mencuci, mandi bagi masyarakat.

2.5. Definisi Operasional

Tabel 2.3
Defenisi Operasional Penelitian

No	Variabel	Indikator	Cara Mengkur
1	Efesiensi	<ul style="list-style-type: none"> Keberhasilan Organisasi Mendapatkan Laba 	<ul style="list-style-type: none"> Bagaimana upaya yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan pendapatan? Apakah pendapatan yang diperoleh sesuai dengan target yang telah ditetapkan?
		<ul style="list-style-type: none"> Pemanfaatan Faktor-Faktor Produksi 	<ul style="list-style-type: none"> Bagaimana organisasi memanfaatkan sumber daya alam yang tersedia. Apakah ketersediaan sarana prasarana sudah memadai? Bagaimana kesesuaian antara jumlah tenaga kerja atau pegawai yang dimiliki

			<p>dengan yang dibutuhkan organisasi?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana Kesesuaian posisi pegawai dengan latar belakang dan pengalaman kerja • apakah Pegawai memahami tugas dan tanggung jawab sesuai posisi yang didudukinya. • Bagaimana kemampuan pemimpin organisasi dalam mengatur jalannya organisasi?
		<ul style="list-style-type: none"> • Pertimbangan yang berasal dari rasionalitas Ekonomis 	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah biaya organisasi lebih besar dari yang telah dianggarkan oleh organisasi? • Apakah organisasi telah menggunakan sumber daya finansialnya secara optimal? • Bagaimana organisasi menekan biaya beban yang dikeluarkan organisasi?
2	Efektivitas	<ul style="list-style-type: none"> • Penerapan nilai-nilai dalam organisasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana Kedisiplinan pegawai PDAM terhadap Tupoksi Organisasi? • Bagaimana organisasi memberikan reward serta punishment kepada pegawainya yang berprestasi serta yang melanggar aturan?
		<ul style="list-style-type: none"> • Ketercapaian Visi, Misi dan Tujuan Organisasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana organisasi melaksanakan tugas dengan berpedoman pada Visi dan Misi organisasi yang telah ditentukan? • Bagaimana upaya organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi?

3	Keadilan	<ul style="list-style-type: none"> • Distribusi layanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana jangkauan wilayah pelayanan yang dilakukan oleh organisasi? • Bagaimana Tindakan organisasi dalam pemerataan pelayanan yang diberikan?
		<ul style="list-style-type: none"> • Alokasi Layanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana Kuantitas produk yang dihasilkan oleh organisasi? • Bagaimana Kualitas produk yang dihasilkan oleh organisasi? • Bagaimana Kontinuitas produk yang dihasilkan organisasi?
4	Daya Tanggap	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir 	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah terdapat keluhan terhadap pelayanan dari masyarakat selama dua tahun terakhir? • Apakah terdapat keluhan seputar penyediaan air bersih selama dua tahun terakhir
		<ul style="list-style-type: none"> • Sikap petugas dalam merespon keluhan dari pengguna jasa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana keseriusan petugas dalam merespon keluhan masyarakat? • Bagaimana petugas merespon keluhan yang berasal dari pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan? • Apakah pelayanan dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan?
		<ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan pelayanan dimasa yang akan datang 	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana tindakan yang diambil setelah mendengar keluhan yang diterima? • Bagaimana ketepatan organisasi menyelesaikan keluhan yang diterima dari pelanggan?

		<ul style="list-style-type: none"> • Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana perusahaan melakukan pendekatan dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan
		<ul style="list-style-type: none"> • Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang telah ada? • Apakah adanya pemerataan perlakuan terhadap semua pelanggan yang dilayani?



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan penelitian dan desain penelitian

Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk merefleksikan berbagai fenomena yang terjadi guna memperoleh suatu kebenaran baik berupa data maupun fakta. Sebuah penelitian tidak akan terlepas dari ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis, kemudian hasilnya dapat dipakai untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Untuk mengamati, mengumpulkan informasi dan menyajikan analisis penelitian, maka diperlukan pendekatan penelitian. Ada dua jenis pendekatan penelitian, kualitatif dan kuantitatif.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, karena pendekatan ini hakekatnya mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya³⁷. Hal tersebut juga berkaitan dengan definisi yang diberikan oleh Bodgan dan Taylor yang dikutip oleh Moloeng yaitu Suatu prosedur penelitian yang menghasilkan suatu data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh)³⁸.

Alasan digunakan pendekatan kualitatif karena pendekatan ini cukup relevan dengan permasalahan yang diteliti, dan peneliti ingin mengetahui lebih mendalam terutama untuk bisa meneliti kinerja perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

³⁷Nasution, S, Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif, Bandung . Transiti, 1992, Hlm 5

³⁸Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif. Bandung. Remaja Rosda Karya, 2000 Hlm 3.

Tirta Jam Gadang, dengan menggunakan metode tersebut peneliti dapat melakukan wawancara secara mendalam dengan informan.

Menurut koentjaraningrat penelitian deskriptif adalah penelitian yang mempunyai tujuan untuk menggambarkan secara tepat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok-kelompok tertentu atau menentukan frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dengan gejala lain.³⁹ Dengan demikian secara sempit penelitian secara deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan menggambarkan dan mendeskripsikan fenomena-fenomena secara aktual serta mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian merupakan suatu penyelidikan dengan berpedoman dengan prosedur ilmiah untuk mengetahui dan memahami suatu fenomena. Dalam penelitian diperlukan langkah-langkah untuk mencapai tujuan penelitian yang merupakan sesuatu yang dilaksanakan untuk mencapai kebenaran sesuatu, sedangkan metode-metode ilmiah dalam menggali ilmu pengetahuan disebut penelitian, sesuai dengan karakteristik dan tujuannya, maka dalam penelitian ini digunakan pendekatan deskriptif kualitatif baik dalam pengumpulan data maupun teknik pembahasan.

³⁹Koentjaraningrat, Metode-metode Penelitian Kualitatif Masyarakat. Jakarta. Gramedia, 1985, Hal 291

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah sistematis untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui data primer dan data sekunder. Untuk mendapatkan data primer dan data sekunder dilakukan melalui :

1.2.1 Wawancara

Secara sederhana wawancara diartikan sebagai alat pengumpulan data dengan mempergunakan tanya jawab antar pencari informasi dan sumber informasi.⁴⁰ Wawancara digunakan untuk menghimpun data, terutama untuk mengetahui anggaran, pendapat, keyakinan, perasaan, motivasi dan cita-cita seseorang. Adapun menurut Malevery wawancara terbagi dua, terstruktur dan tidak terstruktur.

Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara tidak terstruktur dimana setiap butir pertanyaan ditentukan oleh peneliti. Peneliti secara bebas menggali lebih dalam (indepth interview) mengenai permasalahan yang akan diteliti dengan memanfaatkan pedoman wawancara. Hasil wawancara kemudian disusun secara sistematis untuk mempermudah penyelidikan hasil temuan data.

1.2.2 Dokumentasi

Studi dokumensi diperoleh melalui penelusuran literature yang relevan. Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan, menyeleksi bahan-bahan dan mempelajari dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian. Menurut Winarno Surakhad dokumen adalah sebagai laporan tertulis disuatu peristiwa yang isinya terdiri dari penjelasan dan perkiraan

⁴⁰Husaini Usman, Metode Penelitian Sosial, Jakarta: 1996. Hal :58

terhadap peristiwa itu dan ditulis dengan sengaja untuk menyimpan atau meneruskan keterangan mengenai peristiwa itu.

Tabel 3.1
Data Dokumentasi Penelitian

No	Dokumen
1	Undang-undang Nomor 22 Tahun 1982 Tentang Tata Guna Air
2	Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bukittinggi.
3	Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) Kota Bukittinggi Tahun 2016-2021
4	Dokumen Informasi Kinerja Pengelolaan Lingkungan Hidup daerah Kota Bukittinggi Tahun 2017
5	Laporan Jumlah Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang tahun 2016-2018
6	Laporan Laba rugi PDAM Tirta Jam Gadang Tahun 2005-2018
7	Dokumen Rencana Program Kerja PDAM Tirta Jam gadang Kota Bukittinggi tahun 2016-2020
8	Laporan Produksi Air PDAM Tirta jam Gadang Tahun 2018

Sumber: Olahan Peneliti, 2020

3.3 Teknik Pemilihan Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang masalah penelitian.⁴¹ Pemilihan informan dilakukan dengan teknik-teknik tertentu yang tujuannya adalah untuk menjaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber serta menggali informasi yang akan menjadi dasar dari rancangan dan teori yang akan dibangun.

Dalam penelitian kualitatif yang terpenting dalam *prosedur sampling* adalah bagaimana menentukan informan kunci (*key informan*) yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian.⁴² Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu menarik informan secara sengaja, dimana peneliti memilih informan dengan anggapan dan pendapat sendiri dan

⁴¹Op. Cit. Lexy J. Moleong. Hal: 35

⁴²Burhan bungin, Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2003 Hal 53

dengan mengidentifikasi beberapa subjek penelitian yang memiliki karakteristik yang relevan dengan permasalahan yang ada.⁴³

Informan yang dipilih dalam penelitian ini berdasarkan kriteria yang ditentukan seperti berikut ini :

- a) Pengetahuan, diartikan bahwa informan yang akan diwawancarai memiliki pengetahuan yang cukup banyak mengenai bagaimana kinerja PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi. Hal ini bertujuan agar informan yang dimintai keterangan mampu memberikan informasi yang berkenaan dengan penelitian ini.
- b) Keterlibatan, diartikan bahwa informan yang akan di wawancarai memiliki keterlibatan yang cukup sering dan minimal informan bisa memberikan keterangan tentang bagaimana kinerja PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi.

Tabel 3.2
Daftar Informan Penelitian

No	Jabatan	Alasan Pemilihan Informan
1.	Drs. Murdi Tahman, M.Si (Direktur PDAM Tirta Jam Gadang)	Karena informan sebagai direktur yang memiliki kedudukan yang paling tinggi sehingga mengetahui serta bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan perusahaan.
2.	Paidi, SE (Kabag Administrasi dan Keuangan)	Karena informan sebagai perwakilan pada bidang administrasi dan keuangan sehingga lebih mengetahui mengenai bagian administrasi, personalia dan hubungan langganan
3.	Budi Suhendra, ST (Kabag Teknik)	Karena informan sebagai perwakilan pada bidang teknik yang mengetahui mengenai pendistribusian dan produksi air.
4.	Yefti Darnis	Karena informan mengetahui secara

⁴³ManaseMale, Metode Penelitian Sosial Modul 1-5. Jakarta: Kuranika, 1985, Hal : 168

	(Kasubag Keuangan)	mendetail mengenai pengelolaan keuangan dalam PDAM.
5.	Fitrialni, S.Komp (Kasubag Administrasi)	Karena informan mengetahui secara mendetail mengenai segala yang berhubungan dengan administrasi
6.	Efi Hayati (Kasubag Hubungan langganan)	Karena Informan mengetahui secara mendetail mengenai pengaduan serta segala sesuatu yang berhubungan dengan pelanggan
7.	Muhammad Fachri A. (Staff PDAM Tirta Jam Gadang)	Karena informan merupakan pihak yang ikut berperang dalam kegiatan organisasi

Sumber: Olahan Peneliti, 2019

3.4 Peranan Peneliti

Dengan pendekatan kualitatif ini, peran penulis murni berada di luar objek yang sedang diteliti dan hanya fokus pada objek dengan tetap memperhatikan aspek-aspek penting dalam proses pengumpulan data, dengan kata lain peranan penulis adalah sebagai instrumen utama penelitian.

3.5 proses penelitian

Proses penelitian mengacu pada serangkaian proses dan langkah-langkah yang penulis lakukan dalam melakukan penelitian ini, dimulai dari saat pengurusan surat izin penelitian sampai dengan selesainya penelitian di lapangan. Proses penelitian ini penulis lakukan mulai dari menyusun surat izin penelitian, memasukkan surat izin penelitian pada instansi terkait hingga melakukan seluruh rangkaian pengumpulan data.

Tabel 3.3
Rangkaian Proses Penelitian

Tanggal	Kegiatan	Keterangan
19 Maret 2018	Pengurusan surat izin survey awal penelitian	Bagian akademik Jurusan dan Fakultas ISIP
29 Maret 2018	Pengurusan surat izin Penelitian di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Bukittinggi	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Bukittinggi
3 September 2018	Wawancara awal dengan Kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi	PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi
13 September 2018	Wawancara awal dengan Kasubag Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi	PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi
17 Juli 2019	Penerbitan surat izin penelitian	Bagian Akademik FISIP
29 Juli 2019	Pengurusan surat izin penelitian di Kesbangpol Kota Bukittinggi	Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kota Bukittinggi
20 Agustus 2019	Wawancara dengan Kabag Teknik dan kasubag Hublang PDAM Tirta Jam Gadang	PDAM Tirta Jam Gadang
20 Agustus 2019	Wawancara dengan Kasubag transmisi dan distribusi	PDAM Tirta Jam Gadang
5 September 2019	Wawancara dengan Kasubag Keuangan dan Kasubag Administrasi PDAM Tirta Jam Gadang	PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi
15 September 2019	Wawancara dengan Pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang	Kelurahan Ipuah Mandiingin
23 september 2019	Wawancara dengan Masyarakat Kota Bukittinggi	Kelurahan Belakang Balok
6 November 2019	Wawancara dengan Pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang	Kelurahan Bukit Apit Kota Bukittinggi
21 November 2019	Wawancara dengan staff PDAM Tirta Jam Gadang	PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi

Sumber: Data Olahan Peneliti Tahun 2019

3.6 Unit Analisis

Unit analisis merupakan keseluruhan satuan atau unit yang akan diteliti. Unit analisis dapat berupa individu, kelompok, organisasi atau keluarga.⁴⁴ Peneliti memfokuskan kajian penelitian atau objek yang diteliti ditentukan berdasarkan

⁴⁴Burhan Bungin, Metode Penelitian Kualitatif, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 65.

pada permasalahan dan tujuan dari penelitian itu sendiri. Maka informan penelitian yang diwawancarai adalah orang-orang yang mempunyai peran yang sangat penting atau orang-orang yang sangat berpengaruh. Unit analisis dalam penelitian ini adalah lembaga, yaitu PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁴⁵ Teknis analisis data adalah suatu teknik yang dilakukan oleh peneliti untuk mengolah berbagai data-data yang telah ada untuk dapat dijadikan suatu temuan atau kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Adapun analisis data dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan cara:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu tahapan kajian dengan mencari dan mengumpulkan data dari informan atau sampel. Data-data yang diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data baik itu observasi, wawancara, dokumentasi, gambar atau foto, dokumen laporan, dan lain sebagainya dikumpulkan kemudian direduksi atau dipilah-pilah.

2. Reduksi Data/*Data Reduction*/

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti

⁴⁵Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:Alfabeta. Hal 244

kelapangan, jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

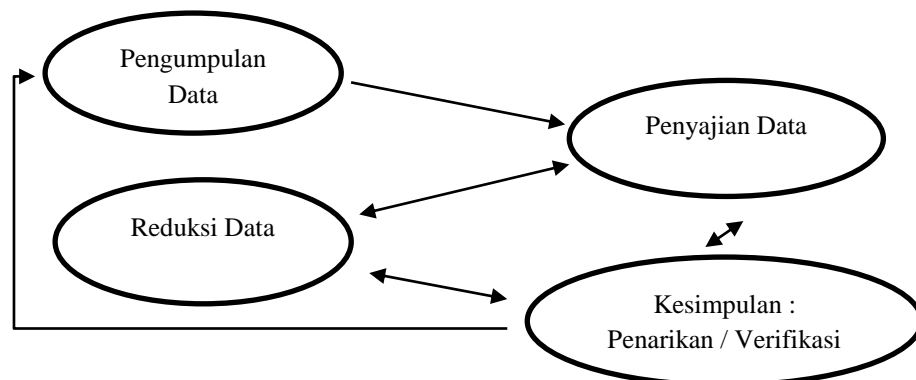
3. Penyajian Data/*Data Display*

Setelah data direduksi langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Penyajian data akan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi/*Conclusion Drawing*

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan pengetahuan baru yang belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan atau interaktif, hipotesis, atau teori.

Gambar 3.1
Model Interaktif Analisis Data Miles dan Huberman



Sumber : Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009:247)

3.8 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data (trianggulasi data) adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dengan membedakan empat macam trianggulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori⁴⁶ Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan trianggulasi sumber karena data-data yang peneliti peroleh dari berbagai sumber. Trianggulasi sumber merupakan cara menguji data dan informasi dengan cara mencari data dan informasi dari subjek yang berbeda atau dengan kata lain menanyakan informasi dan data yang sama kepada sumber-sumber lain.

Pada penelitian ini informan trianggulasi adalah masyarakat pengguna jasa pelayanan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi yang tersebar di tiga kecamatan di Kota Bukittinggi. Pemilihan informan trianggulasi dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling yaitu pemilihan informan dilakukan

⁴⁶Moleong. Op.cit, hlm, 330.

dengan dasar bahwa informan yang terpilih adalah mereka yang ditemui pada saat peneliti melakukan penelitian.

Tabel 3.4
Daftar Informan Triangulasi

No	Informan Triangulasi	Alasan pemilihan Informan Triangulasi
1	Uni Dyan E	Informan sebagai pengguna jasa PDAM yang mendapatkan pengaliran air secara bergilir
2.	Ibuk Murtianis	Karena informan merupakan salah satu pengguna jasa pelayanan penyediaan air minum PDAM yang merasakan buruknya kualitas air yang diberikan PDAM
3.	Uni Evin	Informan sebagai pengguna jasa pelayanan PDAM yang mengalami kondisi air yang sering mati
4.	Ibuk Yasmin	jasa pelayanan penyediaan air minum serta yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Jam Gadang Bukittinggi
6.	Ibuk Efi Afrina	Sebagai salah satu pengguna jasa pelayanan penyediaan air minum serta yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Jam Gadang Bukittinggi
7.	Bapak Zulmi	Informan sebagai masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan air bersih dari PDAM
8.	Bapak Afrizal	Sebagai salah satu karyawan dibidang perhotelan pengguna jasa PDAM sebagai pemasok air bersih untuk hotel

Sumber: Olahan peneliti tahun 2019

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kota Bukittinggi

Kota Bukittinggi merupakan salah satu kota yang memiliki luas wilayah yang relatif kecil di Sumatera Barat dengan jumlah kepadatan penduduk yang tergolong tinggi. Kota Bukittinggi lebih dikenal dengan sebutan “Kota Jam Gadang” dan “Kota Wisata”. Sejarah hidup ketatanegaraan Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi telah dimulai sejak zaman penjajahan. Pada tahun 1948-1949 Bukittinggi pernah ditunjuk sebagai Ibukota Republik Indonesia. Secara administrasi Kota Bukittinggi berbatasan langsung dengan beberapa wilayah administrasi pemerintah Kabupaten Agam, yaitu:

1. Sebelah Utara : berbatasan dengan Nagari Gadut dan Kapau; Kecamatan Tilatang Kamang; Kabupaten Agam.
2. Sebelah Selatan : berbatasan dengan Nagari Banuhampu; Kecamatan Banuhampu Sungai Puar; Kabupaten Agam.
3. Sebelah Barat : berbatasan dengan Nagari Sianok, Guguk, dan Koto V Gadang; Kecamatan IV Koto; Kabupaten Agam
4. Sebelah Timur : berbatasan dengan Nagari Tanjung Alam, Ampang Gadang; Kecamatan IV Angkat Kabupaten Agam

Kota Bukittinggi memiliki luas wilayah yaitu 25,24 km², terdiri dari tiga kecamatan dan 24 kelurahan, dengan kecamatan terluas adalah kecamatan Mandiangin Koto Selayan. Persebaran kecamatan dan kelurahan di Kota Bukittinggi dapat dilihat pada peta berikut:

Gambar 4.1
Peta Kota Bukittinggi



Sumber: Website Resmi Kota Bukittinggi, 2018

Berikut merupakan luas wilayah dan persebaran penduduk di tiga kecamatan yang ada di Kota Bukittinggi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Luas Wilayah, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk
Menurut Kecamatan di Kota Bukittinggi

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (km ²)	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Kepadatan Penduduk (Per km ²)
1	Guguk Panjang	6.831,0	48.752	7.137
2	Mandiangin Koto Selayan	12.156,0	48.492	3.989
3	Aur Birugo Tigo Baleh	6.252,0	29.560	4.728
Kota Bukittinggi		25.239,0	126.804	5.024

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi, 2018

Dari tabel 4.1 dapat dilihat bahwa penyebaran penduduk Kota Bukittinggi paling banyak adalah di kecamatan Guguk Panjang yaitu 48.752 jiwa (38,45%) dan paling sedikit di kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh yaitu 29.560 jiwa

(23,3%). Selanjutnya, Kecamatan dengan tingkat kepadatan paling tinggi yaitu kecamatan Guguk Panjang yaitu 7.137 jiwa per km². Diikuti oleh kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh sebanyak 4.728 jiwa per km² dan kecamatan Mandiangin Koto Selayan sebanyak 3.989 jiwa per km².

4.2 Gambaran Umum Perusahaan

PDAM bukittinggi pertama kali didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat II Bukittinggi nomor 3 tahun 1975 tanggal 31 juli 1975 dengan melebur seksi air minum dinas usaha daerah tingkat II Bukittinggi dan mengalihkan bentuknya menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Bukittinggi. Selanjutnya Peraturan Daerah tentang pendirian PDAM Bukittinggi telah beberapa kali mengalami perubahan hingga pada tahun 2014 ditetapkan Peraturan Daerah Kotamadya Bukittinggi Nomor 4 tahun 2014 tentang PDAM dan namanya diubah menjadi PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi.

PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi beralamat di Jalan Panorama Nomor 3 Bukittinggi.

4.3 Visi dan Misi PDAM Tirta Jam Gadang

1) Visi

Terpenuhinya kebutuhan air minum Kota Bukittinggi menuju Masyarakat yang sejahtera.

2) Misi

- a. Meningkatkan kapasitas
- b. Menekan kebocoran
- c. Menciptakan kerja yang harmonis
- d. Bekerja cepat dan tepat sasaran

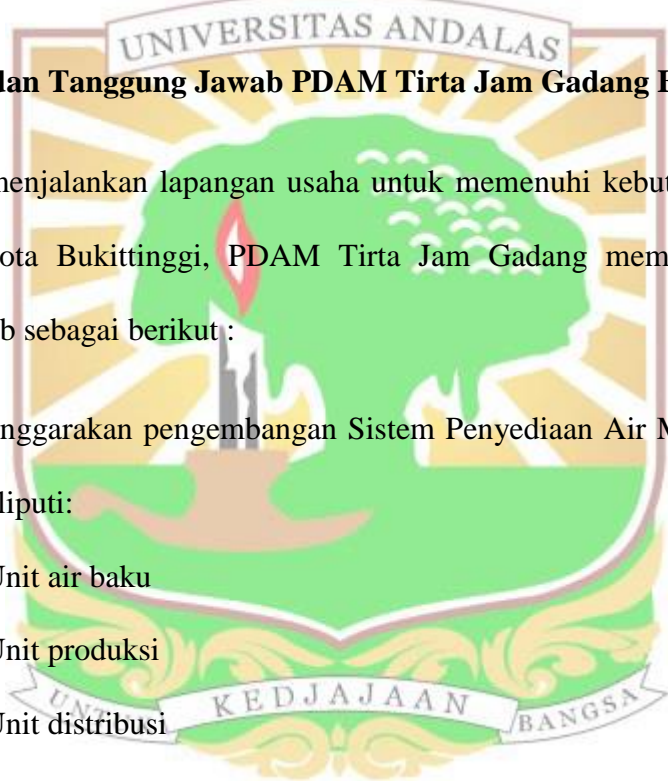
4.4 Tujuan PDAM Tirta Jam Gadang Bukittinggi

Berdasarkan peraturan daerah Kota Bukittinggi nomor 4 tahun 2014 tentang perusahaan daerah air minum tirta jam gadang Kota Bukittinggi, PDAM Tirta Jam Gadang memiliki maksud dan tujuan untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat dengan mengutamakan pemerataan pelayanan dan persyaratan kesehatan, membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).

4.5 Tugas dan Tanggung Jawab PDAM Tirta Jam Gadang Bukittinggi

Dalam menjalankan lapangan usaha untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Bukittinggi, PDAM Tirta Jam Gadang memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang meliputi:
 - a. Unit air baku
 - b. Unit produksi
 - c. Unit distribusi
 - d. Unit pelayanan
 - e. Unit pengelolaan
2. Melaksanakan rencana dan proses pengadaan, termasuk pelaksanaan konstruksi yang menjadi tanggung jawab PDAM serta pengoerasian, pemeliharaan dan rehabilitasi
3. Melakukan pengusahaan termasuk menghimpun pembayaran jasa pelayanan sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan

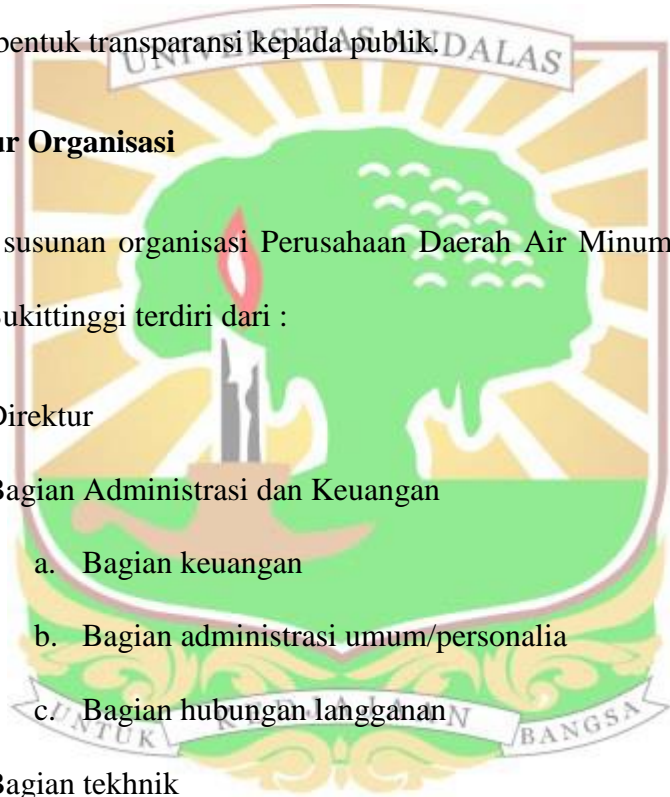


4. Memberi pelayanan penyediaan air minum dengan kualitas, kuantitas dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan
5. Membuat laporan penyelenggaraan secara transparan, akuntabel dan bertanggung jawab sesuai dengan prinsip tata pengusahaan yang baik
6. Menyampaikan laporan penyelenggaraan dan kinerja kepada pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya.
7. Mempublikasikan laporan neraca dan daftar laba/rugi yang telah di audit sebagai bentuk transparansi kepada publik.

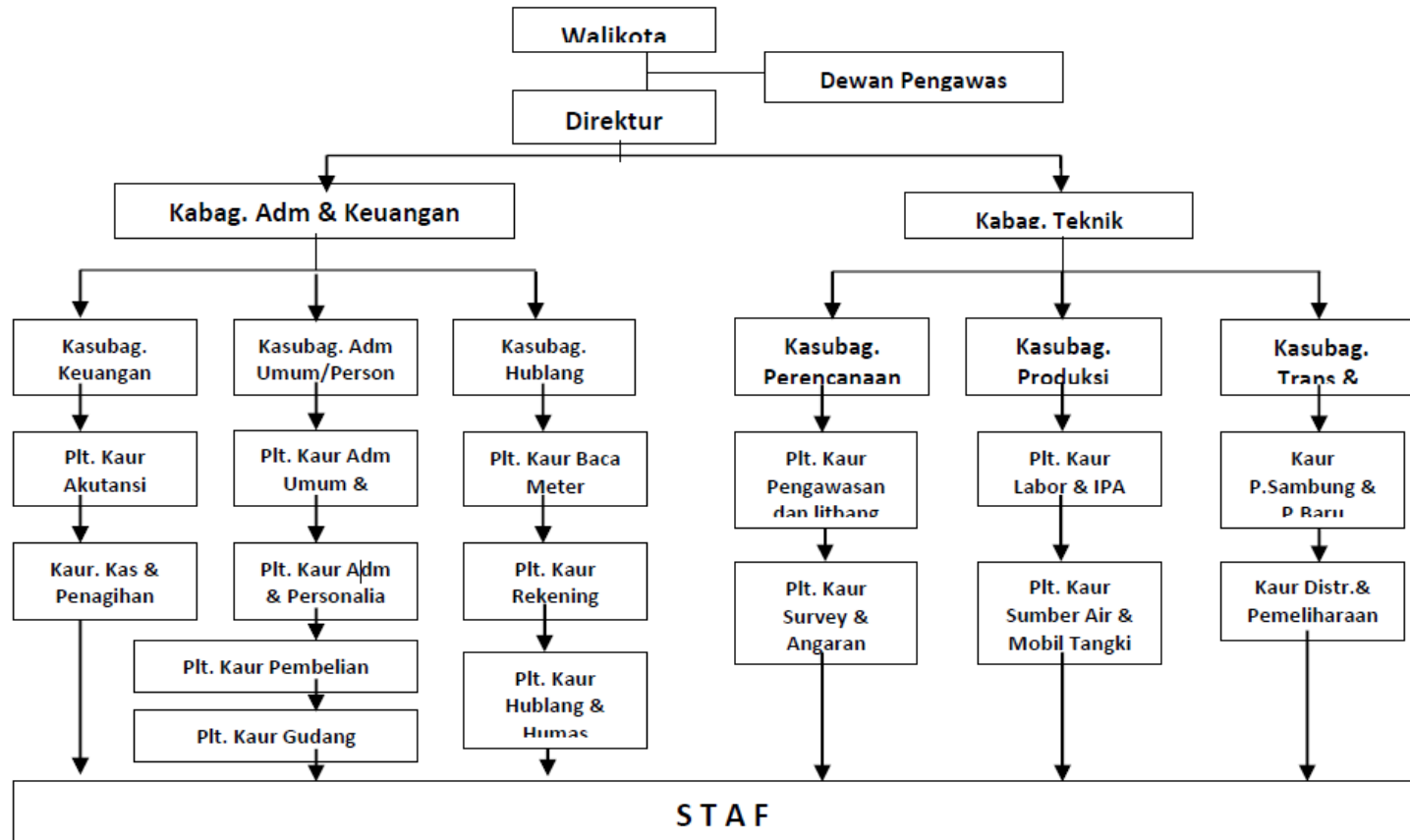
4.6 Struktur Organisasi

Adapun susunan organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang Bukittinggi terdiri dari :

1. Direktur
2. Bagian Administrasi dan Keuangan
 - a. Bagian keuangan
 - b. Bagian administrasi umum/personalia
 - c. Bagian hubungan langganan
3. Bagian teknik
 - a. Bagian Perencanaan
 - b. Bagian Produksi
 - c. Bagian Transmisi dan Distribusi
4. Dewan Pengawas



Gambar 4.2
Struktur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi



4.7 Deskripsi Jabatan

Sesuai dengan struktur yang ada, maka penulis menjelaskan tugas dan fungsi beberapa jabatan yang ada kaitannya dengan penelitian sebagai berikut:

1. Direktur

Direktur mempunyai tugas:

- a) Menyusun perencanaan, melakukan koordinasi dan pengawasan seluruh kegiatan operasional PDAM
- b) Membina pegawai\
- c) Mengurus dan mengelola kekayaan PDAM
- d) Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan
- e) Menyusun dan menyampaikan rencana bisnis dan anggaran tahunan PDAM ang merupakan penjabaran tahunan dari rencana strategis bisnis kepada walikota melalui dewan pengawas\
- f) Menyusun dan menyampaikan laporan seluruh kegiatan PDAM

2. Bagian Administrasi dan Keuangan

Bagian Administrasi dan keuangan mempunyai tugas memantu direktur dalam penyelenggaraan organisasi administrasi dan keuangan, memberikan pelayanan administrasi kepada konsumen dan karyawan PDAM dengan baik.

a. Sub Bagian keuangan

Mempunyai tugas membantu kepala bagian administrasi dan keuangan dalam penyelenggaraan administrasi keuangan, seperti: akuntansi, penagihan, perpajakan dan tugas lainnya

b. Sub bagian Hubungan Langgan

Mempunyai tugas membantu kepala bagian administrasi dan keuangan dalam penyelenggaraan pelayanan, pelanggan dan kehumasan

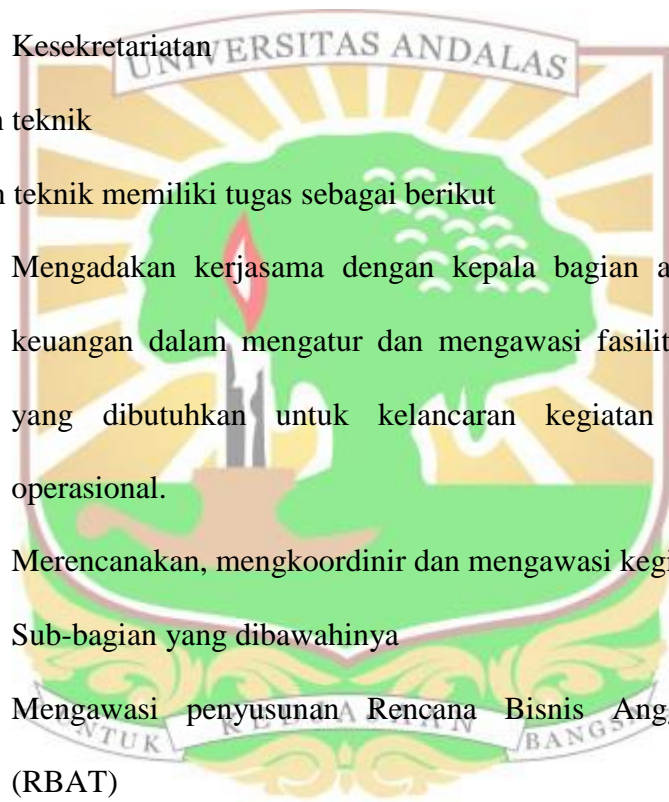
c. Sub Bagian Administrasi Umum dan Personalia

Mempunyai tugas membantu kepala bagian administrasi dan keuangan dalam penyelenggaraan administrasi umum, aset, inventaris, pergudangan, pembelian, personalia, TI dan Kesekretariatan

3 Bagian teknik

Bagian teknik memiliki tugas sebagai berikut

- a) Mengadakan kerjasama dengan kepala bagian administrasi dan keuangan dalam mengatur dan mengawasi fasilitas dan material yang dibutuhkan untuk kelancaran kegiatan dalam bidang operasional.
- b) Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi kegiatan dari kepala Sub-bagian yang dibawahinya
- c) Mengawasi penyusunan Rencana Bisnis Anggaran Tahunan (RBAT)
- d) Mempersiapkan perencanaan dan design pengembangan, mengawasi pelaksanaan kegiatan keteknikan dan kontruksi
- e) Memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan bagian perencanaan, produksi transmisi dan distribusi



- f) Memimpin, menkoordinasikan dan mengendalikan pemeliharaan instalasi produksi, sumber mata air, air tanah, pipa transmisi, pipa distribusi pipa dinas dan sumber-sumber lainnya.
- g) Mengatur dan mengawasi pendistribusian air, mengusulkan kepada direktur tentang peraturan dalam jaringan distribusi untuk menjamin pendistribusian air yang merata bagi pelanggan.
- h) Menyetujui atau menolak permohonan sambungan baru calon pelanggan dengan memperhatikan mutu pelayanan teknik dan meneruskan kepada direktur.
- i) Menyetujui kebijakan penggantian meter pelanggan
- j) Mengawasi dan menilai prestasi kerja bawahan yang dibawahinya
- k) Menentukan jadwal patroli, inspeksi dan perataan terhadap bagian instalasi, produksi, transmisi dan distribusi, pipa dinas serta bangunan intake dan pengolahan serta broncaptering
- l) Mempelajari keluhan-keluhan pelanggan yang berhubungan dengan pendistribusian air dan menuntaskannya secara seksama
- m) Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan pengujian perlengkapan teknik dan bahan-bahan kimia
- n) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur.

4 Dewan Pengawas

Mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a) Melaksanakan pengawasan, pengendalian dan pembinaan terhadap pengurusan dan pengelolaan PDAM

- b) Memberikan pertimbangan dan saran kepada walikota, baik diminta guna perbaikan dan pengembangan PDAM antara lain pengangkatan Direktur, program kerja yang diajukan oleh direktur, rencana perubahan status kekayaan PDAM, rencana pinjaman dan ikatan hukum dengan pihak lain, serta menerima, memeriksa dan atau menandatangani laporan bulanan, triwulan dan laporan tahunan
- c) Memeriksa dan menyampaikan rencanan strategis bisnis dan rencanan bisnis dan anggaran tahunan PDAM yang dibuat Direktur kepada Walikota untuk mendapatkan pengesahan.



BAB V

TEMUAN DAN ANALISIS DATA

Penilaian kinerja dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai visi dan misi dan tujuannya. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja organisasi, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan dengan lebih terarah dan sistematis. Perbaikan kinerja organisasi akan memberikan dampak yang luas khususnya dalam upaya memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja organisasi, maka dapat dilihat sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan organisasi dan instansi.

Dalam bab ini akan disajikan mengenai hasil temuan dan pembahasan dalam hal penelitian tentang kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang dalam memberikan pelayanan prima di Kota Bukittinggi dimana pada penelitian ini akan berfokus pada kriteria kinerja berupa efisiensi, efektivitas, keadilan, daya tanggap. Dengan melihat kinerja PDAM maka diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi pelaksanaan maupun peningkatan kinerja PDAM selanjutnya serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa/konsumen.

Sebagaimana disampaikan pada bab III tentang metode penelitian, dimana teknik pengumpulan data dilaksanakan melalui teknik wawancara dan dokumentasi. Pada bab ini akan dipaparkan hasil temuan peneliti di lapangan berupa wawancara dengan informan yang telah ditentukan dan dokumentasi

berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pemberian pelayanan air bersih Kota Bukittinggi.

5.1 Efisiensi

Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber/biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Pada penelitian kali ini efisiensi digunakan sebagai salah satu indikator yang digunakan untuk melihat kinerja organisasi apakah kinerja suatu organisasi itu baik atau buruk. Adapun kriteria efisiensi menurut Kumorotomo yaitu menyangkut keberhasilan BUMN dalam mendapatkan laba, kemampuan organisasi memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan-pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.

1.1.1 Keberhasilan Organisasi Mendapatkan Laba

Menurut Wahyudi Kumorotomo salah satu cara untuk mengukur efektivitas organisasi yaitu dengan melihat bagaimana sebuah organisasi mampu memperoleh laba. Keberhasilan perusahaan tersebut tidak terlepas dari manajemen pengelola yang ada dalam perusahaan. Pada umumnya tujuan perusahaan adalah memaksimalkan laba perusahaan. Laba merupakan parameter yang dapat digunakan untuk penilaian kinerja keuangan perusahaan. Informasi kinerja keuangan perusahaan dari sisi laba dapat dilihat dari laporan keuangan perusahaan. Hasil yang dicapai perusahaan dari kegiatan operasional perusahaan yang tercermin dalam laporan keuangan merupakan informasi yang dapat menggambarkan perkembangan perusahaan atau prestasi keuangan yang dicapai perusahaan.

Keberadaan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi sebagai perusahaan pemerintah daerah yang fungsinya untuk menyediakan air bagi masyarakat juga untuk menciptakan laba bagi perusahaan. Artinya fungsi PDAM selain orientasi ke *social service* juga *profit oriented*. untuk mencapai tujuan perusahaan dimana PDAM harus menciptakan laba yang optimal. Tercapainya laba perusahaan dapat menggambarkan kondisi dan hasil kerja PDAM dalam kegiatan operasional perusahaan dalam periode tertentu.

Beberapa tahun terakhir kinerja perusahaan dari sisi laba berfluktuasi dimana pada umumnya terlihat adanya peningkatan. Laba perusahaan tercipta dari selisih lebih dari pendapatan dan biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan operasional perusahaan. Pendapatan yang dicapai oleh PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dari hasil penjualan air bersih yang dikonsumsi masyarakat dan non penjualan air dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.6. peningkatan pendapatan yang diperoleh oleh perusahaan setidaknya sejalan dengan tingkat laba yang dicapai perusahaan. Dari tabel 1.6 dapat dilihat bahwa adanya peningkatan pendapatan PDAM selama 3 tahun terakhir walaupun pada tahun 2018 terlihat adanya penurunan namun penurunan laba tersebut tidak terlalu signifikan. Besar kecilnya laba berkaitan erat dengan pendapatan dan biaya operasional PDAM.

Anggaran pendapatan yang diperoleh oleh PDAM berasal dari berbagai sumber dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara berikut:

“Anggaran yang diperoleh PDAM pada dasarnya berasal dari hasil penjualan air dan non air yang diterima PDAM melalui agen-agen resmi yang telah ditunjuk seperti: kas PDAM, agensi pos, Bank Nagari, agensi Bank BNI, dan selain itu anggaran juga berasal dari dan penyertaan modal yang disahkan dari SK walikota.” (wawancara

dengan Bapak Paidi, SE Kabag Adm dan keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 6 Agustus 2019)

Dari wawancara tersebut dapat dilihat bahwa anggaran PDAM Tirta Jam Gadang berasal dari beberapa sumber yaitu hasil penjualan air dan non air serta berasal dari penyertaan modal yang telah disahkan. Pendapatan yang berasal dari penjualan air yaitu berupa harga air, pendapatan jasa administrasi dan pendapatan dana meter. Selanjutnya pendapatan non air yaitu berupa pendapatan sambungan baru, pendapatan denda, pendapatan penyambungan kembali, pendapatan penggantian meter air, pendapatan jaminan langganan dan pendapatan non air lainnya. Sedangkan pendapatan yang berupa penyertaan modal pemerintah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 4 tahun 2014 modal dasar PDAM ditetapkan sebesar Rp 32M dan kemudian modal tersebut ditambah sebesar 6M.

Penyesuaian tarif juga berkontribusi dalam peningkatan pendapatan PDAM Tirta Jam Gadang dimana pemberlakuan tarif baru mulai berlaku yaitu pada tahun 2016. Pemberlakuan tarif baru tersebut dilaksanakan sesuai dengan SK Walikota Bukittinggi tahun 2006. Kenaikan tarif tersebut juga sesuai dengan keputusan Walikota Bukittinggi tentang Perubahan atas Keputusan Walikota Bukittinggi Nomor 188.45-138-2015 tentang penetapan kelompok pelanggan dan tarif air minum pada tanggal 15 februari 2016. Besar tarif yang harus dibayar oleh pengguna air PDAM dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut ini:

Tabel 5.1
Daftar Tarif Pengguna Air PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi

No	Kelompok tariff	Blok	Besaran Tarif	
		Konsumsi	Lama	Baru
1	<u>Kelompok Sosial</u> IA (Sosial Umum) Klasifikasi tarif air minum untuk jenis pelanggan sosial A adalah Kran umum, Kamar mandi	Pemakaian rata-rata	640	900

	umum dan dan WC umum			
2	1B (Sosial Khusus) Yayasan sosial atau panti asuhan, puskesmas pembantu, rumah ibadah, taman pendidikan Al-Qur'an	0-10M ³	640	950
		11-20M ³	800	1.200
		21-30M ³	1.200	1.800
		>31M ³	1.200	2.000
3	1C (Sosial Laninnya) Puskesmas, Puskesmas rawat inap.	0-10M ³	640	950
		11-20M ³	800	1.300
		21-30M ³	1.200	1.900
		>31M ³	1.200	2.400
4	2A(RUMAH TANGGA-A) Rumah sangat sederhana (RSS) rumah papan/rumah darurat, rumah semi permanen (kayu tembok beton) dan rumah adat tradisional atau luas bangunan s/d 72 M2, rumah semi permanen/rumah sederhana	0-10M ³	800	1.200
		11-20M ³	1.200	1.700
		21-30M ³	1.600	2.500
		>31M ³	1.600	3.000
5	2B(RUMAH TANGGA-B) Selain dari rumah sangat sederhana (RSS dan rumah mewah, yaitu rumah permanen, atau luas bangunan diatas 72M2 s/d 200 M2	0-10M ³	800	1.200
		11-20M ³	1.200	1.700
		21-30M ³	1.600	2.500
		>31M ³	1.600	3.000
6	2C(RUMAH TANGGA-C) Rumah tangga permanen bertingkat, komplek perumahan/real estate, rumah adat tradisional mewah atau luas bangunan diatas 200M2	0-10M ³	800	1.500
		11-20M ³	1.200	2.000
		21-30M ³	1.600	3.000
		>31M ³	1.600	3.500
7	2D(INSTANSI PEMERINTAH) Instansi pemerintah, TNI/Polri, kolam renang milik pemerintah, sekolah negeri, perguruan tinggi negeri, rumah sakit pemerintah dan lembaga pemerintah lainnya.	0-10M ³	1.360	2.700
		11-20M ³	1.840	3.000
		21-30M ³	2.160	4.000
		>31M ³	2.560	5.000
8	<u>KELOMPOK NIAGA</u> 3A (NIAGA KECIL) Pedagang eceran, warung/kios, bengkel kecil, kedai minum, warung ampere, penjahit, kegiatan usaha yang menyatu dengan rumah tempat tinggal dengan catatan sebagian besar aktivitasnya rumah tangga, pangkas rambut, WC, MCK umum dikelola oleh swasta, serta perusahaan dagang dan jasa lainnya, salon kecantikan, apotek, rumah obat, radio swasta, kantor pengacara/notaris dan kantor konsultan, penginapan dan homestay, biro jasa/iklan/travel, ruko.	0-10M ³	2.400	2.500
		11-20M ³	2.880	3.000
		21-30M ³	3.200	3.500
		>31M ³	3.600	4.000
9	3B(NIAGA MENENGAH) Hotel non bintang, kantor BUMN dan BUMD, bank pemerintah/swasta cabang, industry menengah/besar, pembangunan ruko/kantor, pemandian milik swasta, percetakan, pergudangan industry menengah/besar, asuransi, penggilingan padi, rumah potong hewan dll	0-10M ³	2.800	3.000
		11-20M ³	3.280	4.000
		21-30M ³	3.600	6.000
		>31M ³	6.400	7.000
10	3C (NIAGA BESAR) Hotel berbintang, rumah makan/restaurant (KFC, PIZZA HUT) Super market, bengkel besar/service station, SPBU, Kantor Bank BUMN/BUMD Pusat, Kantor BUMN/BUMD Pusat	0-10M ³	3.200	3.500
		11-20M ³	3.680	5.000
		21-30M ³	6.400	7.000
		>31M ³	7.200	8.000
11	PELANGGAN KHUSUS Pelanggan khusus, super market/plaza (Ramayana, Niagara, BTC/ PT Agam), Gedung Parkir	0-10M ³	4.800	5.000
		11-20M ³	5.600	6.000
		21-30M ³	7.300	8.000
		>31M ³	8.800	10.000

Sumber: Surat edaran PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi No.138/IX.

Berdasarkan SK Wali Kota Nomor 188.45-138-2015 Tanggal: 15 Februari 2016

Berdasarkan tabel 5.1 dapat dilihat bahwa adanya kenaikan tarif disetiap golongan pelanggan PDAM dimana kenaikan tarif yang cukup tinggi yaitu berada pada kelompok pelanggan non niaga dimana kenaikan tarif dua kali lipat lebih tinggi dari tarif penggunaan air sebelumnya. Adapun pendapatan air per kelompok tarif pada PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi tahun 2017-2018 yang terinci pada tabel 5.2 sebagai berikut:

Tabel 5.2
Pendapatan Air Per Kelompok Tarif

No	Kelompok Tarif	2017		2018	
		Pemakaian Air	Jumlah Pendapatan Air	Pemakaian Air/m ³	Jumlah Pendapatan Air (Rp)
1	Rumah Tangga				
	Rumah Tangga A (2A)	491.352	931.988.700	498.428,00	1.001.314.000,00
	Rumah Tangga B (2B)	1.433.325	3.136.528.800	1.436.761,00	3.393.741.500,00
	Rumah Tangga C (2C)	199.378	524.939.900	212.132,00	614.745.000,00
2	Sosial				
	Sosial Umum (1A)	23.527	22.586.620	26.734,00	27.019.700,00
	Sosial Khusus (1B)	57.401	97.906.700	51.933,00	99.034.600,00
	Sosial Lainnya (1C)	2.332	4.303.500	6.213,00	14.055.000,00
3	Niaga Kecil				
	Niaga Kecil (3A)	387.160	1.510.638.480	410.036,00	1.620.467.000,00
	Niaga Menengah	95.947	579.444.640	103.226,00	652.969.000,00

	(3B)				
	Niaga Besar (3C)	225.165	1.702.806.640	225.488,00	1.755.706.000,00
4	Pelanggan Khusus	7.494	71.078.400	8.175,00	80.860.000,00
5	Instansi Pem/ABRI	301.188	1.273.778.040	347.887,00	1.697.127.000,00
6	Air Tangki	1.572	37.620.000	1.041,00	24.742.500,00
	JUMLAH	3.237.527	9.912.452.020	3.328.054,00	10.981.781.300,00

Sumber: Laporan kinerja PDAM Tirta Jam Gadang tahun 2017-2018.

Berdasarkan tabel 5.2 dapat dilihat adanya kenaikan pendapatan air per kelompok tarif pada PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi di tahun 2018 yaitu sebesar Rp 10.981.781.300 dimana pada tahun 2017 PDAM hanya memperoleh pendapatan air per kelompok tarif yaitu sebesar Rp 9.912.452.020 maka adanya peningkatan pendapatan air perkelompok tarif sebesar Rp 1.069.329.280. adapun rata-rata harga jual atau tarif air sebesar Rp 3.299,76 sedangkan harga pokok air sebesar Rp 2.200,13 sehingga harga jual yang berlaku tersebut telah dapat menutup biaya secara penuh.

Hal tersebut juga didukung dengan pernyataan Kasubag Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dalm hasil wawancara berikut:

“iya pendapatan yang kami peroleh setiap tahunnya Alhamdulillah mengalami peningkatan apalagi semenjak diberlakukannya penyesuaian tarif yang berlaku sejak tahun 2016”.(wawancara dengan ibu Yefi Darnis, Kasubag keuangan PDAm Tirta Jam Gadang Kota Buittinggi pada tanggal 5 september 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa penyesuaian tarif yang diberlakukan PDAM sangat berpengaruh terhadap perolehan pemasukan keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi.

Selain itu kemampuan manajemen dalam mengendalikan piutang pelanggan juga mempengaruhi pendapatan yang diperoleh oleh perusahaan dimana

berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubag Keuangan, beliau mengatakan bahwa:

“... dalam hal penagihan piutang pada pelanggan kami berusaha melakukan yang terbaik dan sesuai aturan dimana pelanggan yang menunggak akan dikenakan denda dan jika tidak juga melakukan pembayaran maka pemasangan akan kami cabut.”(wawancara dengan Yefi Darnis, Kasubag keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 5 September 2019)

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibuk Yefi Darnis dapat dilihat bahwa dalam menertibkan pelanggannya PDAM memberikan sanksi kepada para pelanggan yang tidak melakukan pembayaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Dilihat dari realisasi pendapatan PDAM Tirta Jam Gadang pada tahun 2017-2018 PDAM diketahui bahwa PDAM belum mencapai anggaran yang telah ditetapkan. Berdasarkan data tahun 2017-2018 realisasi pendapatan usaha perusahaan adalah sebesar Rp 11M dibawah anggaran yang telah ditentukan yaitu sebesar Rp 13M. Hal ini disebabkan volume air terjual hanya sebesar 3,328.054 m³ dari rencana awal yaitu sebesar 3.632.676 m³ dan terjadinya penurunan jumlah sambungan 32 SR (Sambungan Rumah) dari rencana tambahan sambungan baru sebanyak 216.

hal tersebut didukung dengan hasil wawancara bersama Kasubag Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi sebagai berikut:

“...memang pendapatan yang diperoleh PDAM mengalami peningkatan namun belum mencapai target yang telah ditentukan karena tidak tercapainya target atas penjualan air PDAM selama beberapa tahun ini.”(wawancara dengan Bapak Paidi, SE Kabag Adm dan keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 6 Agustus 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa realisasi pendapatan PDAM belum mencapai target anggaran yang telah ditentukan sebelumnya walaupun PDAM mengalami peningkatan pendapatan setiap tahunnya. Dijelaskan bahwa belum tercapainya target pendapatan PDAM disebabkan karena tidak tercapainya target atas penjualan air. Hal tersebut dapat dilihat bahwa kurang cermatnya perencanaan atas target pendapatan PDAM yang diperkirakan terlalu tinggi. Hal tersebut juga disukung dengan hasil wawancara bersama kasubag keuangan yang menyatakan bahwa:

“Pendapatan perusahaan belum mencapai target yang sudah direncanakan karena tingkat kebocoran yang sering terjadi di jalur perpiaan baik itu jalur pipa produksi maupun pipa distribusi yang berpengaruh pada penjualan air.”(wawancara dengan Ibuk Yefi Darnis Kasubag Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 5 September 2019)

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kasubag Keuangan tersebut diketahui bahwa rendahnya angka penjualan air yang berpengaruh terhadap pendapatan PDAM sehingga tidak mencapai target yaitu disebabkan oleh tingginya tingkat kebocoran di jalur perpipaian baik itu di jalur perpipaian distribusi maupun jalur produksi PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi.

Keluhan masyarakat atas layanan PDAM yang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu mendistribusikan air yang berkualitas, kuantitas dan kontinuitas air yang mengalir tidak berjalan secara lancar. PDAM berupaya meningkatkan layanan agar masyarakat yang tersebar di wilayah Kota Bukittinggi dapat menikmati distribusi air sesuai dengan harapan masyarakat. Beberapa upaya tersebut telah dilakukan oleh PDAM diantaranya dengan pengembangan jaringan perpiaan baik untu distribusi air sampai ke masyarakat sebagai konsumen maupun

penyambungan pelanggan baru yang diharapkan dapat meningkatkan pendapatan dari hasil penjualan air dan keuntungan PDAM.

Dari penjabaran tersebut dapat diketahui bahwa kemampuan perusahaan dalam memperoleh laba menurut Wahyudi Kumorotomo perlu dilakukan untuk menilai kinerja keuangan perusahaan dimana kemampuan perusahaan memperoleh laba yang dicapai dapat dikatakan sudah cukup baik dimana hal tersebut terlihat adanya peningkatan jumlah laba yang diperoleh oleh PDAM dari tahun ke tahun.

1.1.2 Pemanfaatan Faktor-Faktor Produksi

Faktor-faktor produksi merupakan unsur-unsur yang diperlukan untuk melakukan produksi baik itu berupa barang maupun jasa. Untuk dapat melakukan produksi tentunya suatu organisasi memerlukan sumber-sumber alam, sumber daya manusia, serta modal baik itu berupa anggaran serta berupa sarana dan prasarana. Pada indikator ini peneliti menganalisis tentang bagaimana ketersediaan faktor-faktor produksi dalam proses kegiatan PDAM dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Sejauh ini upaya PDAM dalam meningkatkan faktor-faktor produksi di perusahaan yaitu semua unsur-unsut ini yang masuk ke dalam kategori faktor-faktor produksi.

1.1.2.1 Sumber Daya Alam

Sumber daya alam yang akan dibahas pada penulisan kali ini yaitu ketersediaan sumber air baku yang ada di Kota Bukittinggi. Sumber Air Baku yang digunakan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi saat ini bersumber dari tiga jenis yaitu berupa mata air, air permukaan dan air tanah. Sumber air baku yang diambil dari mata air yaitu mata air Sungai Tanang

dan mata air cingkariang. Dari air permukaan yaitu diambil dari sungai batang tambuo. Dari air tanah yaitu dari sumur bor birugo dan sumur dangkal kubang putih.

Gambar 5.1
Sumber-sumber air baku (mata air Sungai Tanang dan matair cingkariang)
PDAM tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi



Sumber:PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi

Berdasarkan gambar 5.1 terlihat sumber air baku yang berupa mata air pada gambar pertama yaitu mata air Sungai Tanang serta gambar kedua merupakan mata air sungai cingkariang yang menjadi sumber air utama Kota Bukittinggi dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat kota tersebut.

Adapun debit air baku yang tersedia saat ini yaitu sebesar 209lt/dt dimana Bukittinggi seharusnya memerlukan setidaknya 400 lt/dt untuk dapat memenuhi kebutuhan air bersih seluruh masyarakat Kota Bukittinggi, realitasnya Kota Bukittinggi masih perlu mencari penambahan sumber air baku setidaknya sebanyak 180lt/dt. Sehingga seluruh masyarakat dapat menikmati pelayanan air bersih.

Adapun sumber air baku yang memiliki kapasitas paling besar yaitu yang berasal dari mata air Sungai Tanang yang terletak di sebelah selatan Kota Bukittinggi tepatnya di kaki Gunung Singgalang secara administratif masuk kedalam wilayah Kabupaten Agam. Dari segi kualitas, mata air Sungai Tanang memenuhi standar kualitas air bersih dan dari segi kuantitas masih mempunyai *overflow* yang cukup besar, masyarakat disekitar mata air Sungai Tanang memanfaatkan kapasitas air yang *overflow* tersebut. Kapasitas produksi pada lokasi mata air Sungai Tanang yaitu sebesar 160 l/dt.

Selanjutnya Sumber air baku yang dimiliki oleh PDAM Tirta Jam Gadang yaitu yang berasal dari mata air Cingkariang yang berada disebelah selatan Kota Bukittinggi tepatnya dipinggir jalan raya Bukittinggi-Padang Panjang. Adapun kapasitas terpasang pada lokasi mata air yaitu 10l/dt dengan kapasitas produksi 9,67l/dt dan kapasitas distribusi 6,58l/dt, dialirkan secara gravitasi jam aliran selama 24 jam.⁴⁷ dari segi kualitas, mata air ini memenuhi standar kualitas air bersih.

⁴⁷ Dokumen Rennca Induk Sistem Penyediaan Air Minum (RISPAM) Kota Bukittinggi

Sumber air baku yang berasal dari air permukaan yaitu yang berasal dari Sungai Batang Tambuo yang terletak di Tabek Gadang, Kelurahan Aur Kuning, Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh. Dari segi kuantitas, debit air sungai ini cenderung stabil baik pada musim hujan maupun pada musim kemarau

Gambar 5.2
WTP Tabek Gadang



Sumber: Dokumentasi PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi

Gambar 5.2 merupakan tampilan dari WTP Tabek Gadang. Kapasitas WTP ini yang sudah dimanfaatkan untuk WTP Tabek Gadang I kapasitas terpasang yaitu sebesar 10l/dt, beroperasi selama 14 jam/hari, di distribusikan ke pelayanan daerah sekitar sumber dan beberapa daerah pelayanan lainnya. Untuk WTP Tabek Gadang II kapasitas terpasang 20l/dt beroperasi selama 16 jam/hari di pompakan ke reservoir Palolok pada malam hari untuk di distribusikan ke daerah layanan.

Gambar 5.3
Sumur Bor Biruggo dan Sumber air Kubang Putih



Sumber: Dokumentasi PDAM Tirta Jam Gadang kota Bukittinggi

Gambar 5.3 merupakan gambar Sumber air baku berupa air tanah dimana sumber air baku ini yang berasal dari tanah dalam dimana sumber air bakunya berasal dari satu sumur bor yang berada di Birugo yang digunakan untuk membantu dalam pelayanan air tangki, untuk sumber air baku yang berasal dari air tanah dangkal yaitu sumber air yang berada di daerah kubang putih yang diperuntukan khusus untuk pelanggan yang berada disekitar daerah sumber Kubang Putih tersebut.

Dalam pelaksanaannya PDAM telah menggunakan sistem grafitasi dan perpompaan untuk pengambilan air baku dengan jumlah debit sebesar 209lt/dt atau dengan pemanfaatan yang sudah maksimal. Selain itu belum terdapat sumber air yang berpotensi untuk digunakan sebagai sumber air baku. Hal tersebut didukung dengan pernyataan Kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang yang menyatakan bahwa :

“permasalahan utama yang kami hadapi dalam memenuhi kebutuhan air bersih untuk masyarakat yaitu ketersediaan sumber air karna Bukittinggi ini terletak di wilayah ketinggian jadi tidak terlalu banyak terdapat sumber air baku yang bisa dimanfaatkan.”(wawancara dengan Bapak Budi Suhendra, ST

Kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus 2019)

Berdasarkan wawancara bersama Kabag Teknik tersebut diketahui bahwa permasalahan utama yang masih menjadi kendala PDAM dalam penyediaan air bersih yaitu ketersediaan air baku yang terdapat di Bukittinggi sehingga PDAM perlu upaya yang maksimal sehingga kendala tersebut dapat segera teratasi.

Adapun satu sumber air baku yang dimanfaatkan oleh PDAM setidaknya mampu memenuhi kebutuhan lebih kurang sepuluh kelurahan yang ada di Kota Bukittinggi. Namun hal tersebut tidak bisa menjadi patokan karena banyaknya masyarakat yang telayani tergantung dengan debit air yang dihasilkan oleh masing-masing sumber air baku. Hal tersebut berdasarkan wawancara bersama Kabag Teknik PDAM Tirta Jam gadang Kota Bukittinggi sebagai berikut:

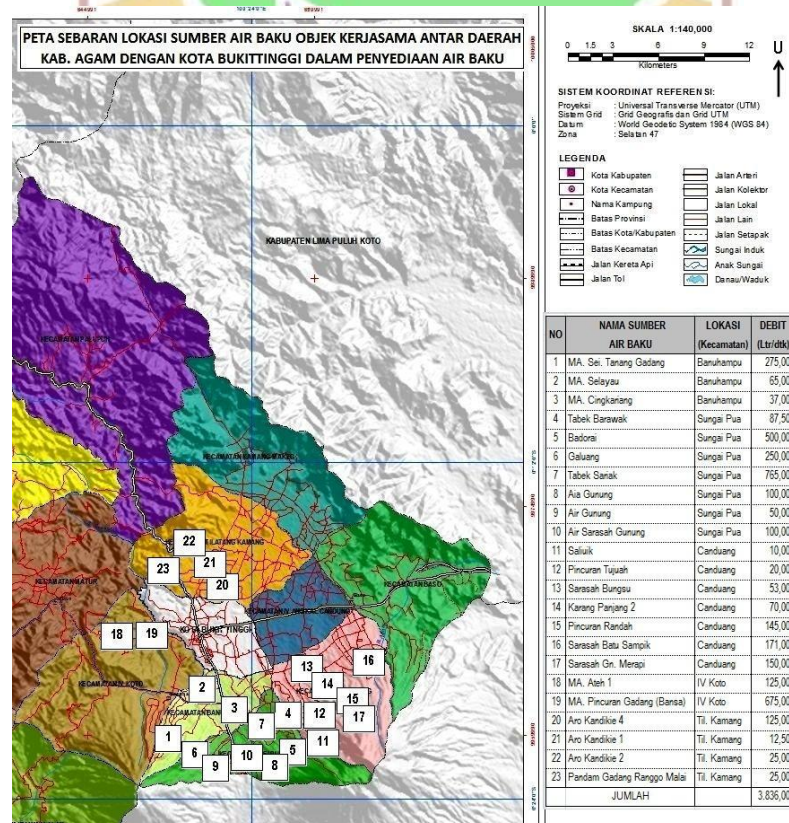
“...masing-masing sumber air baku memiliki debit air yang berbeda-beda jadi kami tidak bisa memastikan satu sumber air baku bisa melayani berapa orangnya. Tapi kami memaksimalkan pemanfaatan setiap sumber air baku sehingga dapat dinikmati oleh banyak masyarakat”. (wawancara bersama Bapak Budi Suhendra Kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus 2019)

Berdasarkan wawancara bersama kabag Keuangan PDAM Tirta Jam gadang dijelaskan bahwa Pihak PDAM tidak dapat merinci berapa idealnya satu suber air baku dapat melayani masyarakat karena hal tersebut tergantung kepada debit air yang dimiliki oleh masing-masing sumber air baku. Semakin besar debit air sumber air baku tentunya meningkatkan kapsaitas air yang mengalir kepada masyarakat. Dan

PDAM berusaha untuk memaksimalkan pemanfaatan sumber air baku yang ada.

Upaya yang terus dilakukan Pemerintah Kota Bukittinggi melalui PDAM Tirta Jam Gadang dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi warga Kota Bukittinggi yaitu dengan mencari sumber air baku yang dapat disalurkan ke Kota Bukittinggi dimana diketahui bahwa Kota Bukittinggi dikelilingi oleh daerah Kabupaten Agam yang memiliki banyak sekali sumber air baku yang dapat dimanfaatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari peta pada gambar 5.4 berikut ini

Tabel 5.4
Peta Sebaran Lokasi Sumber Air Baku Objek Kerjasama Antar Daerah Kabupaten Agam dengan Kota Bukittinggi



Sumber: Andry dan Tyas, Jurnal Potensi Kerjasama antar Daerah Kabupaten Agam dengan Kota Bukittinggi dalam Penyediaan Air Baku, 2017.

Dari Gambar 5.4 tentang peta sebaran lokasi air baku dapat dilihat bahwa titik sumber air baku yang ada pada umumnya terletak pada wilayah administrasi Kabupaten Agam. Adapun mayoritas sumber air baku yang ada tersebut belum mampu dimaksimalkan pemanfaatannya oleh PDAM sebagai sumber air di Kota Bukittinggi. Dimana sumber air yang dimanfaatkan yaitu baru sumber air nomor 1 (Sungai Tanang) dan nomor 3 (Cingkariang).

Menanggapi hal tersebut dalam wawancaranya kabag Adm dan Keuangan menyatakan sebagai berikut:

“...sumber air baku memang banyak terdapat di daerah tetangga salah satunya saja sumber air baku yang kita gunakan saat ini seperti sumber air baku Sungai Tanang dan sumber air baku cingkariang keduanya berada di daerah tetangga, untuk memanfaatkan sumber air baku yang berada di daerah tetangga tentunya kami perlu perencanaan yang matang terlebih dahulu, kita perlu melakukan pendekatan kepada masyarakat serta pejabat daerah terlebih dahulu serta kita perlu menyediakan dana yang cukup besar untuk membangun intake serta jalur perpipaan.”(wawancara bersama Bapak Paidi Kabag adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 6 Agustus 2019)

Berdasarkan wawancara bersama kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang tersebut dijelaskan bahwa adapun kendala dari pemanfaatan sumber air baku yang ada di daerah tetangga yaitu Kabupaten Agam yaitunya keterbatasan dana serta perlunya pendekatan terlebih dahulu kepada masyarakat serta pejabat daerah setempat seperti iniak mamak. Maka perlu dilakukan perencanaan yang matang terlebih dahulu.

Beliau juga menambahkan:

“namun kami telah merencanakan untuk melakukan kerjasama mengenai sumber air baku. Rencananya sumber air baku yang akan dimanfaatkan yaitu sumber air yang di Nagari Sariak, Sungai Pua.”(wawancara bersama bapak Paidi Kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi tanggal 6 Agustus 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa PDAM telah berencana untuk melakukan kerjasama dengan Pemerintah kabupaten Agam dalam pemanfaatan sumber air baku yang ada di kabupaten Agam selain sumber air baku Sungai Tanang dan Sumber Air Baku Cingkariang.

Selain itu PDAM dan pemerintah Kota Bukittinggi berupaya untuk mengembangkan sistem penyediaan air minum untuk menjamin ketersediaan air baku, antara lain melalui rencana pembangunan embung dengan kapasitas 40lt/dt di tabek gadang yang sekarang sedang dalam proses persiapan pembangunan embung yang seharusnya sudah dapat dimanfaatkan pada akhir tahun 2018.

Namun realitasnya hingga akhir tahun 2018 embung tabek gadang yang bertujuan untuk menambah pasokan sumber air Kota Bukittinggi belum dapat digunakan dimana berdasarkan hasil wawancara bersama kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang menyatakan hal berikut:

“memang air yang ada di Embung Tabek Gadang belumbisa didistribusikan kepada masyarakat soalnya kami perlu melakukan renovasi instalasi Pengolahan air yang ada di daerah Belakang balok terlebih dulu karena air yang ada di tabek Gadang ini Perlu diolah dahulu sebelum didistribusikan kepada masyarakat.”(wawancara dengan Bapak Budi Suhendra, ST Kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus 2019)

Berdasarkan dari wawancara dengan Bapak Budi selaku Kabag Teknik disimpulkan bahwa pendistribusian air yang berasal dari Embung Tabek Gadang yang dibangun pada awal tahun 2018 belum bisa disalurkan kepada masyarakat atau pelanggan PDAM karena adanya renovasi pada instalasi pengolahan air yang ada karena untuk didistribusikan kepada masyarakat air yang dari embung tersebut perlu diolah terlebih dahulu.

Pembangunan Embung Tabek Gadang ini Pemerintah Kota Bukittinggi sudah menambahkan penyeteran modal sebesar Rp 10M pada tahun 2017 yang digunakan untuk penggantian lahan masyarakat pada tahap persiapan pembangunan embung tersebut.

Dilihat dari sumber daya alam yang dimiliki dimana disini berupa sumber air baku yang dimiliki oleh PDAM Tirta Jam Gadang maka dapat disimpulkan bahwa PDAM belum memadai dalam memenuhi ketersediaan air bersih di Kota Bukittinggi oleh karena itu Pemerintah Kota Bukittinggi dan PDAM dituntut untuk lebih berusaha untuk mencari sumber air baku sehingga masyarakat Kota Bukittinggi bisa terlayani seluruhnya.

1.1.2.2 Sumber Daya Manusia

Adapun salah satu bentuk dari faktor-faktor produksi yang dikemukakan oleh Rosyidi Suherman yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam peningkatan kinerja suatu organisasi. Adapun pemanfaatan sumber daya manusia ini dilihat dari kuantitas serta kualitas yang dimiliki oleh organisasi dalam menjalankan

organisasinya. ketersediaan jumlah pegawai yang memadai juga didukung oleh manusia yang dimiliki PDAM Tirta Jam Gadang berperan penting dalam menentukan kinerjanya dalam memberikan pelayanan air bersih.

Ketersediaan pegawai merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kinerja sebuah organisasi, karena jumlah pegawai harus sesuai dengan kebutuhan organisasi. Hal senada juga disampaikan Hadari Nawawi bahwa didalam pelaksanaan kinerja organisasi perlu diyakini bahwa melalui jumlah SDM yang cukup dan berkualitas merupakan kontribusi yang terbaik dalam mencapai tujuan organisasi.⁴⁸ Apabila jumlah pegawai yang tersedia telah terpenuhi, maka kinerja organisasi dapat dilaksanakan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan, ditemukan bahwasannya masih terdapat kekurangan jumlah petugas pelayanan di lapangan. Hal ini disebabkan karena luas wilayah cakupan pelayanan serta pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat yang tidak diiringi dengan penambahan jumlah petugas pelayanan terutama yang berada di lapangan.

Tabel 5.3
Jumlah Pegawai PDAM Tirta Jam Gadang
(Berdasarkan Status Pegawai)

No	Status Pegawai	Jumlah Pegawai
1	Pegawai Tetap	43
2	Pegawai Tidak Tetap	1
3	Pegawai Kontrak	16
JUMLAH		60

Sumber: PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi Tahun 2018

⁴⁸Hadari Nawawi. Kepemimpinan yang efektif. Yogyakarta : 2006, UGM Press Hlm 64

Berdasarkan pada tabel 5.3 dapat dilihat bahwa jumlah pegawai PDAM Kota Bukittinggi tergolong sedikit hal tersebut tidak sebanding dengan banyak pelanggan serta luasnya wilayah pelayanan yang ditangani PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi. Sehingga realitasnya dilapangan adanya keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia menjadi kendala PDAM Kota Bukittinggi terutama dalam menangani keluhan yang diterima PDAM.

Bapak Paidi selaku kabag. Adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi juga menyampaikan tanggapannya mengenai SDM yang dimiliki oleh PDAM dalam kutipan wawancaranya berikut ini:

“....selain ketersediaan air baku permasalahan mengenai sdm merupakan salah satu kendala lain yang sedang kami hadapi terutama petugas lapangan yang masih kurang. Sedangkan penduduk terus meningkat.”(wawancara dengan Bapak Paidi, SE. Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi. Diwawancarai Pada tanggal 6 Agustus 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut juga dapat dilihat bahwa ketidaksesuaian jumlah pegawai dengan wilayah pelayanan PDAM Tirta Jam Gadang yang luas menjadi salah satu kendala yang disampaikan. Adapun keterbatasan pegawai lapangan yang dimiliki oleh PDAM membuat penanganan keluhan tidak dapat berjalan dengan baik.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh kasubag Transmisi dan Distribusi yang menyatakan bahwa banyaknya keluhan yang dilayani tidak sebanding dengan petugas yang bertugas dilapangan. Hal tersebut diungkap dalam kutipan wawancara berikut ini:

“...untuk pegawai lapangan kami hanya memiliki 8 orang yang dibagi menjadi 4 kelompok dimana masing-masing kelompok

terdapat dua orang, sedangkan kelurahan yang harus dilayani sebanyak 24 kelurahan. Sekurang-kurangnya untuk dapat bekerja dengan optimal kami memerlukan setidaknya 10 sampai 14 orang pegawai lapangan.” (wawancara dengan Bapak Nurizal Kasubag Transmisi dan Distribusi PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus 2019)

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kasubag Transmisi dan Distribusi bila dilihat dari ketersediaan jumlah pegawai yang ada di PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, ketersediaan jumlah pegawai belum memadai dalam memberikan pelayanan penyediaan air bersih untuk masyarakat Kota Bukittinggi. Hal tersebut tentunya mempengaruhi kinerja PDAM dalam pelayanannya kepada masyarakat.

Selanjutnya Bapak Paidi juga menyatakan dalam wawancaranya sebagai berikut:

“... kalau untuk SDM yang bekerja di dalam kantor menurut kami sih sudah cukup ya karna kadang kami menerima anak magang yang membantu pekerjaan, jadi tidak ada kendala, yang terasa sekali kurangnya yaa pegawai lapangan.” (wawancara dengan Bapak Paidi, SE Kabag ADM dan Keuangan PDAM Tirta jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 6 Agustus 2019)

Dari wawancara tersebut dapat dilihat bahwa ketersediaan pegawai struktural dirasa cukup dalam menjalankan organisasi PDAM ini.

Adapun Jumlah pegawai PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada realitasnya dapat dikatakan masih kurang jumlahnya, rasionya masih jauh dibawah jumlah standard pegawai yang ditetapkan menurut Kepmendagri Nomor 47 tahun 1999 dimana setiap 10 (sepuluh) pegawai setidaknya dapat melayani 1000 pelanggan.

Selain itu ketersediaan jumlah pegawai seharusnya juga didukung oleh keahlian yang dimiliki pegawai agar menghasilkan kinerja yang

optimal. Untuk sebuah instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mengatasi permasalahan yang ada dimasyarakat. Kualitas sumber daya manusia tentunya sangat penting untuk menghasilkan inovasi pemenuhan kebutuhan masyarakat sehingga keahlian pegawai memiliki peranan penting dalam kinerja organisasi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kualitas SDM diukur melalui keahlian yang dimiliki oleh seseorang yang sesuai dengan kebutuhan tugas yang dibebankan organisasi kepada seseorang.

Pada penelitian ini kualitas SDM merupakan kemampuan pegawai PDAM Tirta Jam Gadang dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan. Kualitas SDM ini dipengaruhi oleh keahlian dan kemampuan yang dimiliki seseorang yang diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan juga pengalaman.

Berdasarkan wawancara dengan direktur PDAM Tirta Jam Gadang mengenai kualitas pegawai dalam kutipan wawancara beliau menjelaskan sebagai berikut:

“untuk kualitas pegawai perusahaan secara umum sudah dikatakan baik. Dimana seluruh pegawai sudah bekerja dengan baik sesuai dengan tanggung jawab nya masing-masing, dan selama ini tidak ada masalah dalam kualitas pegawai kami.” (wawancara bersama Bapak Murdi Tahman Dirut PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 17 maret 2020)

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa dalam hal kualitas pegawai, PDAM tidak memiliki permasalahan yang cukup serius.

Adapun berdasarkan data yang penulis temui di lapangan diketahui bahwa pendidikan yang dimiliki oleh tenaga PDAM yaitu rata-rata berada pada tingkat S1 dan SMA/SMEA/STM hal ini dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut ini:

Tabel 5.4
Latar Belakang Pendidikan Pegawai
PDAM Tirta Jam Gadang

Pendidikan	Jumlah Orang
SD	3
SMP	3
SMA/SMEA/STM	36
DIPLOMA	7
S1	12
S2	1
Jumlah	62

Sumber: Laporan Kinerja PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi tahun 2018

Berdasarkan tabel 5.4 dapat dilihat jenjang pendidikan pegawai PDAM Tirta Jam Gadang didominasi oleh pegawai dengan pendidikan setingkat SMA hal tersebut didasarkan pada kebutuhan perusahaan yang lebih membutuhkan karyawan lebih banyak untuk proses pengoperasian alat serta karyawan yang ditugaskan dilapangan untuk proses pengecekan keluhan-keluhan pelanggan, atau dengan kata lain lebih banyak membutuhkan pegawai lapangan dari pada tenaga terdidik

Menurut Bapak Paidi selaku Kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang, latar belakang pendidikan juga berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai tetapi selama ini pegawai PDAM dapat bekerja dengan baik dimasing-masing bidang hal tersebut selaras dengan yang disampaikan oleh direktur PDAM, sesuai dengan kutipan wawancara berikut ini:

“penempatan pegawai memang tidak semua sesuai dengan bidang ilmunya tapi sejauh ini pegawai dapat menyelesaikan tugasnya dan mampu beradaptasi dengan baik.” (wawancara dengan Bapak Paidi, SE Kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 6 Agustus 2019)

Dari wawancara tersebut diketahui bahwa penempatan pegawai di PDAM belum sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki namun hal tersebut tidak terlalu berpengaruh terhadap kinerja pegawai dikarenakan pegawai tetap mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik.

Selain itu Bapak Paidi selaku Kabag Adm dan Keuangan juga menjelaskan kemampuan pegawai juga diasah dengan diadakannya pelatihan diklat atau studi banding yang diadakan oleh pusat ataupun daerah berdasarkan wawancara dengan berikut ini:

“...pada umumnya pegawai disini memang lulusan SLTA tapi untuk mengasah kemampuan para pegawai, kami memberikan kesempatan kepada para pegawai untuk mengikuti pelatihan yang diadakan baik itu oleh daerah maupun pusat sesuai dengan bidang mereka masing-masing.” (wawancara bersama Bapak Paidi, SE Kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, tgl 6 Agustus 2019)

Beliau juga menambahkan sebagai berikut:

“tapi memang pegawai yang kami kirim untuk ikut dalam pelatihan atau diklat tidak semuanya karena rendahnya anggaran untuk dana pendidikan.” (wawancara bersama Bapak Paidi, SE Kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, tgl 6 Agustus 2019)

Dari wawancara dengan kabag administrasi dan keuangan PDAM Tirta Jam Gadang tersebut dapat disimpulkan bahwa pengembangan kemampuan pegawai PDAM melalui pelatihan dan diklat mengalami kendala dalam masalah dana pendidikan. Adapun beberapa pelatihan yang

pernah diikuti pegawai PDAM pada tahun 2018 dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut:

Tabel 5.5
Pelatihan PDAM Tirta Jam Gadang Selama Tahun 2018

No	Bidang	Nama Pelatihan
1	Kabag Teknik	Bimtek dan Ujian Nasional Sertifikasi Penyediaan Barang dan Jasa
2	Kabag ADM dan Keuangan	Diklat Manajemen Air Minum Berbasis kompetensi Tingkat Madya
3	Staff Perencanaan	Bimtek Kab/Kota dalam Program Center of Excellent Note Reveniew Water (NRW)/ Air Hilang (Kebocoran)
4	Staff Produksi	Bimtek tentang Electrenical Enggenering
5	Direktur	Bimtek Sistem Bimasakti
6	Kasubag Keuangan	-
7	Staff Personalia	-

Sumber: PDAM Tirta Jam Gadang, 2019

Berdasarkan tabel 5.5 tersebut dapat dilihat bahwa terdapat berbagai pelatihan yang diikuti oleh berbagai bidang yang ada di PDAM hal tersebut menjadi salah satu bentuk upaya PDAM dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Selain itu adapun realitasnya pelatihan dan diklat yang diberikan kepada pegawai PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada umumnya yang mengikuti pelatihan atau diklat hanya sering untuk satu bagian saja. Hal tersebut diungkapkan oleh salah satu staff pegawai PDAM Tirta Jam Gadang dalam kutipan wawancara berikut ini:

“... pelatihan memang ada dilaksanakan oleh kantor tapi seringnya pelatihan hanya untuk bagian teknik saja”.(wawancara bersama staff PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi tanggal 21 November 2019)

Berdasarkan wawancara dengan salah satu staff PDAM Tirta Jam Gadang diketahui bahwa adapun pelatihan yang diadakan tidak merata

diberikan untuk seluruh pegawai PDAM hanya beberapa bidang saja yang sering mendapatkan pelatihan terutama bidang teknik.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka data disimpulkan bahwa adanya keterbatasan jumlah pegawai yang dimiliki oleh PDAM Tirta Jam Gadang serta adanya keterbatasan dana yang dimiliki oleh PDAM dalam memberikan pelatihan kepada pegawai menjadi kendala yang cukup perlu menjadi perhatian PDAM Tirta Jam Gadang karena terbatasnya jumlah pegawai serta kurangnya kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas tentunya akan berdampak pada bagaimana organisasi mencapai tujuan sehingga pada akhirnya akan berpengaruh pada kinerja perusahaan.

1.1.2.3 Sarana dan Prasarana

Peran PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi saat ini sangat penting dalam penyediaan air di Kota Bukittinggi. Tingkat pelayanannya yang masih tergolong rendah yaitu 49% dari keseluruhan penduduk kota. Dan kondisi ini perlu segera ditingkatkan sesuai dengan target. Unit produksi merupakan sarana dan prasarana yang dapat digunakan untuk mengolah air baku menjadi air minum melalui proses fisik, kimia dan/atau biologi dapat berupa bangunan pengolahan dan perlengkapannya, perangkat operasional, alat pengukuran dan peralatan pemantau

Keadaan fasilitas yang berada dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang bergerak dalam bidang pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu faktor terpenting. Karena jika sarana dan prasarana tidak memadai atau tidak memenuhi persyaratan tentunya perusahaan tersebut akan menemui kendala dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Pada prosesnya PDAM memiliki sarana dan prasarana yang mendukung kegiatannya adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PDAM diantaranya sarana dan prasarana bangunan Gedung atau Kantor PDAM:



Gambar 5.5
Kantor PDAM Tirta jam Gadang
Kota Bukittinggi



Sumber: Website PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, 2019

Gambar 5.5 merupakan gedung untuk Kantor PDAM Tirta Jam Gadang yang berada di daerah Panorama Kota Bukittinggi. PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi hanya memiliki satu gedung kantor yang terdiri dari dua lantai. Didalamnya terdapat ruangan untuk direktur dan ruangan untuk tiap-tiap bidang serta ruangan rapat. Dibagian kiri gedung terdapat garasi untuk tempat parkir mobil tangki milik PDAM.

Selain itu PDAM juga didukung dengan sarana operasional yaitu berupa mobil tangki dan mobil URC (Unit Reaksi Cepat) yang berfungsi sebagai kendaraan operasional yang mempermudah PDAM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kota Bukittinggi.

Gambar 5.6
Mobil Unit Reaksi Cepat (URC)
PDAM Tirta Jam Gadang



Sumber: Website PDAM Tirta Jam Gadang

Gambar 5.6 Merupakan Mobil Unit Reaksi Cepat (URC) dimana merupakan kendaraan operasional PDAM Tirta Jam Gadang yang telah beroperasi sejak tahun 2017. Adapun tujuan mobil URC ini yaitu mengatasi aduan masyarakat mengenai adanya kebocoran pipa atau kendala lainnya, maka mobil ini akan langsung menuju tempat atau lokasi yang terjadi masalah itu. Adapun didalam mobil itu telah tersedia berbagai alat yang dibutuhkan untuk mengatasi permasalahan kerusakan SPAM hal tersebut juga dijelaskan oleh Kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang dalam kutipan wawancara berikut ini:

“...Pada mobil tersebut telah disediakan berbagai macam perlengkapan seperti Kompresor, penarik air serta perlengkapan lainnya yang siap beroperasi di wilayah Kota Bukittinggi.”(wawancara dengan Bapak Budi Suhendra, ST Kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus 2019)

Beliau juga menambahkan:

“dalam pengoperasiannya kita telah siapkan personil dengan profesinya masing-masing. Sehingga mobil ini dapat berfungsi sesuai keperluannya dengan baik.”(wawancara dengan Bapak Budi Suhendra, ST Kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus 2019)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut diketahui bahwa Mobil URC ini sudah dilengkapi dengan perlengkapan yang mendukung tugas pegawai dalam upaya memperbaiki kerusakan bila terjadi keluhan mengenai kerusakan pipa di jaringan perpipaan. merupakan salah satu bentuk usaha PDAM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu ketersediaan mobil tangki merupakan salah satu sarana yang dibutuhkan oleh PDAM dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Bukittinggi yang daerahnya tidak terlayani oleh PDAM. Berdasarkan wawancara bersama salah satu staff keuangan PDAM mengatakan sebagai berikut:

“kendaraan truk tangki yang kami miliki yaitu berjumlah 4 buah, dua diantaranya merupakan berasal dari hibah dari Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat RI. Namun yang berfungsi saat ini hanya tiga buah mobil tangki karna salah satu mobil tangki mengalami kerusakan” (wawancara bersama kak Wati, staff Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 21 November 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut adanya penambahan jumlah kendaraan truk tangki setidaknya telah menambah sarana PDAM dalam melayani kebutuhan masyarakat akan air bersih di Kota Bukittinggi. Dalam operasinya satu buah mobil truk tangki dapat memuat 4 kubik air

bersih atau 4000 liter air bersih dimana untuk memesan air bersih sebagai 4 kubik atau satu tangki masyarakat harus membayar seharga Rp 90.000,-.

Adanya rumah jaga yang ada di setiap WTP/IPA yang berfungsi sebagai rumah tinggal untuk penjaga WTP/IPA yang juga merupakan pegawai PDAM. Adapun rumah jaga ini berada di setiap WTP/IPA yang ada dimana terdapat 7 WTP yang berfungsi saat ini diantaranya di WTP Belakang Balok, WTP Birugo, WTP Tabek Gadang, WTP Bangkaweh, WTP Sungai Tananga, WTP Cingkariang, dan WTP Kubang Putihah. Dimana masing-masing rumah jaga minimal dijaga oleh satu orang pegawai PDAM.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa adanya sarana dan prasaran pendukung PDAM setidaknya telah membantu PDAM dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat Kota Bukittinggi. Selain itu PDAM juga perlu memaksimalkan penggunaan terhadap truk tangka dan mobil URC sehingga masyarakat merasakan pelayanan yang optimal dari PDAM Tirta Jam Gadang.

1.1.3 Rasionalitas Ekonomis

Rasionalitas Ekonomis merupakan pertimbangan-pertimbangan yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan terhadap masukan yang digunakan dimana mencakup pengelolaan terhadap danayang ada secara hati-hati atau cermat serta tidak adanya pemborosan. Ekonomis (kehematan) sebagai tingkat biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan suatu kegiatan atau memeperoleh sesuatu. Sebenarnya ekonomis berhubungan dengan biaya operasi (cost of operation). Untuk melihat seberapa besar tingkat ekonomis sebuah anggaran bisa dilihat

tingkat pencapaian. Untuk mengukur tingkat ekonomi dalam mengelola keuangan dengan melihat perbandingan antara anggaran belanja dengan realisasinya. Pemanfaatan Sumber Daya dibawah anggaran menunjukkan adanya penghematan, sedangkan melebihi anggaran menunjukkan adanya pemborosan.

PDAM sebagai perusahaan milik daerah yang juga *profit oriented* juga perlu mempertimbangkan beban pengeluaran perusahaan sehingga tidak terjadi pemborosan yang nantinya akan berakibat pada kerugian yang akan dialami perusahaan. Pada realitasnya beban PDAM Tirta Jam Gadang pada laporan laba-rugi audited pada tahun 2016-2018 mengalami peningkatan setiap tahunnya hal tersebut terlihat pada tabel 1.4.

Peningkatan jumlah beban perusahaan ini juga dibenarkan oleh kasubag keuangan PDAM Tirta Jam Gadang yang mengatakan dalam wawancara nya sebagai berikut:

“...dalam beberapa tahun terakhir memang perusahaan mengalami peningkatan dalam segi pendapatan namun hal tersebut juga diikuti dengan kenaikan beban perusahaan yang disebabkan tingginya biaya operasional perusahaan dan biaya tidak terduga lainnya.”(wawancara dengan Ibuk Yefi Darnis, Kasubag Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 5 September 2019)

Berdasarkan kutipan wawancara bersama Kasubag keuangan PDAM Tirta Jam Gadang diketahui bahwa peningkatan terhadap finansial di perusahaan bukan hanya pada pendapatan yang diperoleh PDAM namun beban usaha yang dikeluarkan oleh PDAM juga mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Hal tersebut juga dibenarkan oleh kabag adm dan keuangan PDAM Tirta Jam Gadang yang menyatakan sebagai berikut:

“beban pengeluaran yang dikeluarkan perusahaan setiap tahun mengalami peningkatan hal tersebut disebabkan biaya operasional PDAM yang yang setiap tahun juga meningkat”(wawancara dengan Bapak Paidi, SE Kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 6 Agustus 2019)

Beliau juga menambahkan yaitu sebagai berikut:

“...adanya kenaikan beban usaha yang dialami oleh PDAM disebabkan oleh adanya kenaikan beban diantaranya adanya kenaikan beban pegawai karena adanya kenaikan tunjangan pegawai, serta beban penyusutan sumber karena adanya penambahan asset yaitu asset transmisi dan distribusi terutama setelah adanya pembangunan embung Tabek Gadang.” (wawancara dengan Bapak Paidi, SE Kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 6 Agustus 2019)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut dijelaskan bahwa adanya peningkatan beban usaha yang dialami oleh PDAM disebabkan oleh peningkatan biaya operasional yang mengalami peningkatan selain itu beberapa alasan lain yang menyebabkan adanya peningkatan beban PDAM yaitu adanya kenaikan tunjangan pegawai PDAM, serta adanya beban penyusutan sumber karena adanya penambahan asset.

Selain itu, biaya beban yang dikeluarkan PDAM berdasarkan temuan peneliti lapangan tidak lebih besar dari yang telah dianggarkan oleh perusahaan sebelumnya hal tersebut berdasarkan wawancara peneliti dengan kasubag keuangan PDAM Tirta Jam Gadang yang menyatakan sebagai berikut:

“...karena kami dalam melakukan pengeluaran baik itu dari segi operasional perusahaan berpatokan pada anggaran jadi beban perusahaan beberapa tahun ini tidak pernah melebihi anggaran yang telah ditentukan sebelumnya.”(wawancara dengan Ibuk Yefti Darnis Kasubag Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 5 September 2019)

Dari wawancara bersama kabag keuangan PDAM Tirta Jam Gadang tersebut terlihat bahwa PDAM Tirta Jam Gadang selama beberapa tahun terakhir tetap berupaya untuk menekan biaya beban organisasi agar tidak melebihi anggaran yang telah direncanakan.

Kasubag Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang juga menambahkan sebagai berikut:

“...adapun upaya yang kami lakukan agar beban perusahaan tidak melebihi anggaran yang telah direncanakan yaitu dengan melakukan pengurangan atau pembatasan pengeluaran terhadap seluruh unsur beban”. (wawancara dengan Ibuk Yefi Darnis Kasubag Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 5 September 2019)

Berdasarkan kutipan wawancara bersama kasubag keuangan PDAM Tirta Jam Gadang dapat dilihat bahwa adanya pengurangan serta pembatasan terhadap pengeluaran PDAM, dimana pembatasan dilakukan diseluruh unsur beban yaitu diantaranya beban sumber air, beban pengolahan air, beban transmisi dan distribusi serta beban umum dan administrasi.

Tabel 5.6
Realisasi Beban Usaha PDAM Tirta Jam Gadang

Uraian	2016		2017	
	Realisasi	Anggaran	Realisasi	Anggaran
Beban Sumber Air	1.752.402	2.560.367	1.832.503.387	2.035.381.000
Beban Pengolahan Air	669.686	898.202	732.210.165	854.810.000
Beban Transmisi dan Distribusi	2.154.984	2.717.967	2.288.799.176	2.645.870.000
Beban umum dan Administrasi	4.073.637	4.946.029	4.292.145.623	5.019.779.000
Jumlah Beban Usaha	8.650.710	11.122.565	9.145.658.353	10.555.840.000

Sumber: Dokumen Kinerja PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi tahun 2017-2018

Berdasarkan tabel 5.6 dapat dilihat bahwa realisasi beban usaha tahun 2017 sebesar Rp 9.145.658.353,84 atau 13% dibawah target dalam RKAP sebesar Rp

10.555.840.000. realisasi beban dibawah anggaran terjadi pada seluruh unsur beban baik beban sumber air, pengolahan air, transmisi dan distribusi maupun beban umum dan administrasi, karena adanya pengurangan/pembatasan pengeluaran.

Dari tabel 5.3 juga dapat dilihat bahwa dibandingkan dengan realisasi beban usaha pada tahun 2016 sebesar 8.650.709.756 terdapat kenaikan beban usaha sebesar Rp 494,948.597 atau 5%. Namun pada tahun 2018 jika dilihat pada tabel 1.6 diketahui bahwa dibandingkan dengan tahun 2017 beban usaha PDAM mengalami penurunan dimana pada tahun 2018 realisasi beban yaitu sebesar 2.109.989.991 mengalami penurunan beban usaha sebesar Rp 586.100.238.

Adapun peningkatan beban usaha pada tahun 2017 yaitu salah satunya karena adanya perbaikan pipa disepanjang jalur perpipaan di beberapa wilayah Kota Bukittinggi yang dilakukan oleh PDAM dimana hal tersebut juga mempengaruhi pengeluaran beban perusahaan dimana hal tersebut berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh kabag adm dan keuangan perusahaan PDAM Tirta Jam Gadang yang mengatakan sebagai berikut:

“pada tahun 2017 kami melakukan perbaikan terhadap empat jalur pipa utama dimana dananya berasal dari perusahaan sendiri, perbaikan yang dilakukan untuk mengantisipasi permasalahan air di daerah pelayanan.” (wawancara dengan Bapak Paidi, SE Kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 6 Agustus 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut maka dapat dilihat bahwa PDAM melakukan perbaikan terhadap jalur perpipaan di beberapa jalur perpipaan berdampak pada biaya beban usaha PDAM yang tentunya meningkat.

Sedangkan pada tahun 2018 adanya pengeluaran yang dikeluarkan oleh PDAM Tirta Jam Gadang untuk pembebasan lahan milik masyarakat dalam rangka pembangunan embung tabek gadang sebesar Rp 10M merupakan dana yang berasal dari APBN yang ditambahkan kedalam modal PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi.

Adapun pembatasan pengeluaran yang dilakukan PDAM Tirta Jam Gadang tentunya berdampak pada beban yang dikeluarkan oleh PDAM dan hal tersebut juga berdampak pada laba/rugi yang diperoleh oleh perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari tabel 1.4 dimana pada tabel tersebut beban perusahaan yang mengalami peningkatan setiap tahunnya untungnya dapat ditutupi oleh pendapatan yang juga mengalami peningkatan setiap tahun sehingga perusahaan tidak mengalami kerugian pada beberapa tahun terakhir

Dilihat dari indikator realitas ekonomis ini maka dapat peneliti simpulkan bahwa PDAM Tirta Jam Gadang sudah baik dalam mengatur pengeluaran beban perusahaan yaitu dengan tetap berpatokan pada anggaran yang telah direncanakan sebelumnya sehingga tidak terjadi pengeluaran yang terlalu berlebihan dan terkesan adanya pemborosan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Jam Gadang.

1.2 Efektivitas

Efektifitas dapat digunakan sebagai salah satu indikator untuk melihat apakah kinerja suatu organisasi ini baik atau buruk. Dalam hal ini efektivitas diukur dari perbandingan antara target yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut dengan hasil yang telah dicapai. Apabila hasil yang dicapai oleh organisasi telah sesuai dengan target yang telah ditentukan maka organisasi

tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. Sedangkan jika hasil yang dicapai belum sesuai dengan target yang ditentukan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa organisasi tersebut belum berjalan dengan efektif. Menurut Wahyudi Kumorotomo efektifitas erat kaitannya dengan nilai, misi, serta tujuan organisasi

5.2.1 Penerapan Nilai-Nilai Organisasi

Penerapan nilai dalam organisasi erat kaitannya dengan moral dan kode etik yang menentukan apa yang harus dilakukan.⁴⁹ Hal ini didasari pada pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja.

Adapun berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama kasubag adm PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi adapun budaya kerja yang diterapkan oleh PDAM Tirta Jam Gadang dijelaskan dalam kutipan wawancara berikut ini:

“...nilai-nilai yang diterapkan di kantor pada umumnya yaa seperti tidak boleh terlambat masuk kantor, harus ikut apel, pulang tepat waktu, tidak sering izin, memakai pakaian dinas sesuai peraturan, bekerja terprogram, serta bertata krama dan sopan. Kira-kira itu nilai-nilai yang harus dipatuhi pegawai di PDAM”. (wawancara bersama kasubag Administrasi PDAM Tirta jam Gadang ibu Fitriani, S. Komp pada tanggal 5 September 2019)

Berdasarkan hasil wawancara bersama kasubag administrasi PDAM Tirta Jam Gadang dapat dilihat bahwa adapun nilai-nilai yang diterapkan di PDAM Tirta jam gadang yaitu berupa kedisiplinan yang harus dilaksanakan baik itu oleh pimpinan maupun pegawai PDAM Tirta jam Gadang.

⁴⁹ Wirawan. Budaya dan Iklim Organisasi: teori Aplikasi dan Penelitian. Salemba empat. Jakarta. Hal 45.

Adapun nilai-nilai yang diterapkan tersebut realitasnya belum sepenuhnya terlaksana dengan baik karena masih terdapat beberapa pegawai perusahaan yang masih melanggar nilai-nilai tersebut. Hal tersebut dibenarkan oleh kasubag administrasi PDAM Tirta Jam Gadang dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut ini:

“dibilang bagus sih belum tapi hamper mencapai kata baik. Tapi kami tentu tidak menyangkal kalau masih ada bebearapa pegawai yang masih melanggar misalnya masih ada pegawai yang datang terlambat walaupun absen sudah menggunakan finger print” (wawancara bersama kasubag administrasi PDAM Tirta jam Gadang Kota Bukittinggi Ibuk Fitriani, S. Komp pada tanggal 5 September 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dilihat bahwa kedisiplinan terhadap nilai-nilai yang diterapkan oleh PDAM dikatakan sudah hampir mencapai kata baik. Dimana dilihat dari kehadiran, ketaatan pada standar kerja sudah lumayan baik. Dimana hal ini berarti pegawai datang dan pulang tepat pada waktu yang telah ditentukan dan juga karyawan dapat mematuhi aturan yang dibuat oleh perusahaan

Adapun dalam penyelesaian tugas yang diberikan kepada setiap pegawai Kasubag Administrasi PDAM Tirta Jam gadang mengatakan sebagai berikut dalam kutipan wawancaranya mengatakan hal sebagai berikut:

“...tugas-tugas yang dikerjakan pada umumnya selesai dengan waktu yang ditentukan, kapan disuruh kumpulkan ya hari itu juga harus selesai kalau tidak selesai kena teguran karena itu akan berpengaruh terhadap kerja setiap bidang misalnya laporan keluhan tiap bulan yang dikerjakan bagian hublang terlambat diserahkan kepada bagian administrasi maka akan tentu bagian administrasi pekerjaannya juga akan molor ”.(wawancara bersama kasubag administrasi PDAM Tirta jam Gadang Kota Bukittinggi Ibuk Fitriani, S. Komp pada tanggal 5 September 2019)

Berdasarkan wawancara bersama Kabag Administrasi dan Keuangan tersebut dapat dilihat bahwa setiap tugas yang diberikan dikerjakan dengan baik dan tidak melalaikan tugas yang diberikan oleh atasan. Karena setiap tugas yang dikerjakan oleh masing-masing bidang akan mempengaruhi pekerjaan bidang lainnya.

Disiplin yang baik akan mencerminkan besarnya suatu rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang telah diberikan kepadanya. Hal tersebut tentunya dapat membuat timbulnya efek pada peningkatan kinerja. Kesuksesan suatu organisasi bermula dari adanya disiplin menerapkan nilai-nilai inti perusahaan. Konsistensi dalam menerapkan kedisiplinan dalam setiap tindakan, penegakan aturan dan kebijakan akan mendorong munculnya kondisi keterbukaan.

Kabag Administarsi dan Keuangan PDAM Tirta Jam gadang juga menambahkan dalam wawancaranya mengenai kedisiplinan yang diterapkan dalam organisasi PDAM sebagai berikut:

“dalam hal kedisiplinan kami sudah mullai mendisiplinkan diri salah satunya yaitu untu absensi kantor sudah menerapkan absen sebanyak 4 kali dalam sehari diantaranya yaitu pagi sebelum apel pagi, absen sebelum istirahat, absen sesudah istirahat, dan absen pulang. Hal ini untuk meminimalisir kecurangan yang dilakukan oleh pegawai PDAM”.(wawancara bersama kabag administrasi dan Keuangan PDAM Tirta jam Gadang Kota Bukittinggi Bapak Paidi pada tanggal 6 Agustus 2019)

Dari wawancara tersebut dapat dilihat bahwa adanya upaya yang dilakukan oleh PDAM untuk meminimalisir terjadinya kecurangan di dalam hal absensi yaitu berupa adanya absen sebanyak 4 kali dalam sehari yaitu pada pagi, siang, dan sore hari. Diharapkan dengan adanya absensi tersebut bisa mendisiplinkan para pegawai yang sering telat.

Selain itu dalam pelaksanaannya menerapkan nilai-nilai yang ada di organisasi PDAM memberikan *reward* kepada para pegawai yang memiliki kinerja serta disiplin yang baik hal tersebut diungkap oleh kasubag administrasi PDam Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dalam wawancaranya sebagai berikut:

“pada tahun 2017 kami melakukan penilaian kinerja yang diselenggarakan pada pertengahan tahun 2018 lalu, kami menilai siapa pegawainya yang paling baik kinerjanya selama tahun 2017 dan diberikan hadiah berupa uang. Tapi mungkin jumlah hadiah nya tidak seberapa tapi itu bentuk apresiasi kami bagi pegawai yang berprestasi diharapkan dengan adanya penghargaan ini membuat pegawai semangat dalam bekerja melayani masyarakat.”(wawancara bersama kasubag administrasi PDAm Tirta jam Gadang Kota Bukittinggi Ibu Fitriani pada tanggal 5 September 2019)

Beliau juga menambahkan:

“sedangkan untuk pegawai yang melanggar diberi sanksi. Ada sanksinya berupa ditunda kenaikan gaji berkala dan ada sanksinya berupa teguran lisan tapi tertulis, tiga kali tetap melakukan pelanggaran maka akan diberikan teguran tertulis berdasarkan pelanggaran yang dilakukannya, namun jika pelanggaran yang dilakukan tergolong fatal maka bisa diberhentikan.” wawancara bersama kasubag administrasi PDAm Tirta jam Gadang Kota Bukittinggi Ibu Fitriani pada tanggal 5 September 2019)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut dapat dilihat bahwa adanya *reward* yang diberikan oleh perusahaan kepada para pegawai sebagai bentuk apresiasi perusahaan untuk pegawai yang memiliki kinerja bagus baik itu dalam ketaatan dalam mematuhi aturan kantor maupun kepatuhan dalam penyelesaian tugas sehingga meningkatkan kinerja pegawai PDAM Tirta Jam Gadang. Selain itu penerapan sanksi yang tegas juga bentuk upaya PDAM dalam mendisiplinkan pegawainya .

Selain itu dari beberapa pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa adanya penghargaan yang diberikan kepada pegawai yang berprestasi serta sanksi bagi

pegawai yang melanggar diharapkan dapat memicu semangat pegawai PDAM dalam melaksanakan tugasnya sehingga pada akhirnya akan berdampak pada hasil kinerja PDAM dalam melayani masyarakat.

Jadi berdasarkan penjabaran tersebut dapat diketahui bahwa efektivitas dalam suatu organisasi yaitu penerapan nilai-nilai yang berlaku dalam organisasi tersebut harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Upaya pertama yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas menurut Wahyudi Kumorotomo sudah dilaksanakan dengan baik oleh PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dalam melaksanakan tugasnya. Oleh Karena itu PDAM Tirta Jam Gadang berusaha untuk meningkatkan kedisiplinan pegawainya dalam melaksanakan tugas dengan cara memberikan *reward* atau sanksi bagi pegawai setiap tahunnya.

5.2.2 Ketercapaian Visi Misi dan tujuan Organisasi

Keberadaan visi bagi organisasi mutlak perlu karena dengan visi, organisasi dapat merencanakan keadaan dimasa datang. Dalam proses awal perencanaan di suatu organisasi adalah menetapkan visi dan misi organisasi yang merupakan cerminan mengenai keadaan dan keadaan internal inti seluruh organisasi. Secara konseptual visi merupakan cerminan mengenai keadaan dan keandalan internal inti seluruh organisasi. visi menumbuhkan komitmen para karyawan untuk mewujudkan visi tersebut menjadi kenyataan. Adapun visi dari PDAM Tirta jam Gadang Kota Bukittinggi yaitu Terpenuhinya Kebutuhan air minum Kota Bukittinggii menuju masyarakat yang sejahtera.

Disamping itu, misi dari suatu organisasi dapat membentuk perilaku anggota organisasi dengan memberikan gambaran mengenai masa depan yang

diinginkan.⁵⁰ Adapun berdasarkan analisa dari visi dan misi nya maka PDAM melakukan beberapa program. Adapun program-program tersebut dikelompokkan menjadi beberapa program bidang, yaitu:⁵¹

1. Program bidang teknik dan operasional yaitu mencakup penurunan tingkat kehilangan air, peningkatan cakupan pelayanan dan kapasitas produksi air bersih, program optimalisasi dan revitalisasi, peningkatan kehandalan system penyediaan air bersih, efisiensi konsumsi energy listrik dan bahan kimia.
2. Program bidang organisasi dan Sumber Daya Manusia yaitu dengan melakukan rekrutmen pegawai sesuai dengan kebutuhan perusahaan disampingmeningkatkan SDM yang ada melalui pelatihan, diklat, dan study banding ke PDAM lain yang lebih unggul, memaksimalkan penerapan SOP.
3. Program Bidang hubungan langganan dan Pemasaran yaitu menyangkut peningkatan pelaayanan dalam rangka kepuasan pelangganndan penyempurnaan system pelaporan.
4. Program Bidang Administrasi dengan melakukan pengembangan bidang Sumber Daya Manusia yang merupakan salah satu bidang untuk mendukung keberhasilan perusahaan dimasa depan.
5. Program bidang Keuangan. Yaitu dengan melakukan penyesuaian tarif sesuai dengan kondisi yang ada, melakukan pendataan asset secara baik dan benar, penyempurnaan system laporan.'

⁵⁰ Iwan Sukoco dan Rosana Dewi. Analisis Budaya Organisasi pada level manajemen Puncak di PT X Medan Sumatera Utara

⁵¹ Dokumentasi Program Perusahaan PDAM Tirta Jam Gadang tahun 2016-2020

Selain itu salah satu cara mengukur efektifitas suatu organisasi yaitu dilihat dari pencapaian tujuannya. Adapun penetapan tujuan organisasi mengacu pada visi dan misi organisasi tersebut dimana visi sendiri merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan cita-cita atau impian sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa depan.⁵² Budaya kerja yang diciptakan suatu perusahaan dapat membantu perusahaan untuk merealisasikan tujuannya dengan baik atau bahkan sebaliknya.

Menurut kamus bahasa Indonesia tujuan mempunyai arti haluan yang dituju, arah yang dituju makna yang juga bisa dipakai dalam pengertian tujuan adalah sebagai maksud atau keinginan. Menurut Hersey, Blanchard dan Johnson tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh individu atau organisasi untuk dicapai. Tujuan adalah suatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai dimasa yang akan datang. Tujuan menunjukkan arah kemana kinerja harus dilakukan.⁵³

Tujuan dari lembaga atau organisasi dapat dibuat dalam jangka pendek, menengah maupun dalam jangka panjang, begitu pula dengan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi. Serangkaian tujuan PDAM Tirta Jam Gadang telah ditentukan dalam Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 4 Tahun 2014. Adapun maksud dan tujuan dibentuknya PDAM Tirta Jam Gadang dalam Perda tersebut yaitu untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat dengan mengutamakan pemerataan pelayanan dan persyaratan kesehatan, membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah serta sebagai salah satu sumber

⁵² Subeki ridhotullah & Mohammad Jauhad. Pengantar Manajemen. Prestasi Pustakarya. Jakarta. 2015. Hlm 160

⁵³ Wibowo. Manajemen Kinerja. Rajawali Press. Jakart. 2012, hlm 102

pendapatan asli daerah (PAD). Hal ini mengacu pada tujuan PDAM yaitu terpenuhinya kebutuhan air minum Kota Bukittinggi menuju masyarakat yang sejahtera.

Dalam menjalankan suatu atau sebuah organisasi diperlukan tujuan yang jelas. Tujuan utama PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi adalah terpenuhinya secara merata pelayanan air minum dan air bersih kepada masyarakat Kota Bukittinggi yaitu dengan target terpenuhinya kebutuhan 80% air bersih bagi masyarakat Kota Bukittinggi pada tahun 2019.

Hal ini didukung berdasarkan wawancara peneliti dilapangan bersama kabag administrasi dan keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi sebagai berikut:

“...berdasarkan rencana program kerja PDAM Kota Bukittinggi pada tahun 2019 seharusnya kita sudah mampu melayani setidaknya 78,11% dari total jumlah penduduk Kota Bukittinggi tapi karena berbagai kendala yang dihadapi hal tersebut belum dapat terlaksana.” (wawancara dengan Bapak Paidi, SE. Kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 5 September 2019)

Pendapat senada juga disampaikan oleh Kepala bagian teknis PDAM Tirta Jam gadang yang menyatakan sebagai berikut:

“...kami berusaha untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Bukittinggi tapi kami juga tidak memungkiri bahwa karena banyaknya kebocoran pipa yang terjadi serta permasalahan lainnya sehingga masih terdapat masyarakat yang belum terlayani.” (wawancara dengan Bapak Budi Suhendra, ST Kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus 2019)

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa PDAM belum mampu mencapai target organisasi yang telah ditentukan. Sehingga masih banyak masyarakat yang belum mendapat pelayanan air bersih dimana hal tersebut

merupakan tujuan dari PDAM. Dari kutipan wawancara tersebut juga dijelaskan bahwa salah satu alasan terhambatnya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yaitu tingginya tingkat kebocoran yang terjadi di jalur perpipaan PDAM. Adapun pada jumlah pelanggan diketahui adanya perubahan setiap tahunnya, hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.7
Pertumbuhan Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang Kota
Bukittinggi

Uraian	2015	2016	2017	2018
Pelanggan yang aktif (*SR)	9718	9773	9741	9916

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bukittinggi tahun 2014-2018

Berdasarkan tabel 5.7 Diketahui bahwa pertumbuhan jumlah pelanggan PDAM mengalami fluktuasi dimana pada tahun 2016 -2017 mengalami sedikit penurunan namun ditahun selanjutnya PDAM mengalami peningkatan jumlah pelanggan yang cukup pesat. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa adanya keinginan dari warga kota untuk menggunakan air yang diproduksi oleh PDAM sebagai sumber air utama mereka.

Pada dasarnya kegiatan utama yang dilakukan oleh PDAM Tirta Jam Gadang adalah memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat yang meliputi pengelolaan air mulai dari sumber air hingga sampai kepada masyarakat sebagai pelanggan. Untuk mendukung kegiatan pemenuhan air bersih di Kota Bukittinggi PDAM berupaya mengoptimalkan pemanfaatan sumber air baku yang ada serta mengoptimalkan perpipaan yang telah terpasang serta mengoptimalkan kemampuan SDM yang ada dalam pengelolaan air bersih.

Namun, pemanfaatan terhadap sumber air baku tersebut belum dilakukan sepenuhnya dimana masih terdapat sumber-sumber air baku yang belum

dimanfaatkan secara optimal sedangkan Kota Bukittinggi dikelilingi oleh banyak sumber-sumber air baku yang dapat memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Bukittinggi seperti yang diungkapkan oleh kepala bagian administrasi dan keuangan sebagai berikut:

“...pada dasarnya Bukittinggi memang banyak dikelilingi sumber air baku yang mungkin kalau dimanfaatkan dapat memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Bukittinggi namun karena sumber-sumber air baku tersebut berada di daerah tetangga sehingga kita memerlukan dana lebih untuk dapat memanfaatkan sumber air baku tersebut”(wawancara dengan Bapak Paidi, SE. Kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 5 September 2019).

Berdasarkan wawancara bersama kepala bagian administrasi dan keuangan maka dapat dilihat bahwa pemanfaatan terhadap sumber-sumber air baku belum terlaksana secara optimal karena lokasi sumber-sumber air baku yang berada di wilayah tetangga yaitu Kabupaten Agam sehingga memerlukan dana yang lebih untuk dapat bekerjasama dengan wilayah yang sumber air bakunya digunakan.

Dalam hal optimalisasi jaringan perpipaan PDAM Tirta Jam Gadang juga terlihat belum sepenuhnya menjangkau seluruh wilayah pelayanan. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh kabag teknik sebagai berikut:

“... mengenai jaringan perpipaan kami sudah menentukan target-target perbaikan terhadap jalur perpipaan baik itu untuk jangka pendek, menengah atau pun panjang, namun kami akui hal tersebut juga perlu proses serta karena keterbatasan dana sehingga perbaikan terhadap jaringan perpipaan tidak sekaligus bisa terlaksana,” (wawancara dengan Bapak Budi Suhendra, ST Kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa adanya keterbatasan dana perbaikan terhadap jalur perpipaan PDAM sehingga menyebabkan masih terdapat jalur perpipaan PDAM yang tidak dalam kondisi yang baik. Hal tersebut

berdampak pada penyediaan air bersih yang belum merata di beberapa wilayah yang ada di Kota Bukittinggi.

Menanggapi hal tersebut Dirut PDAM Tirta Jam Gadang mengatakan sebagai berikut:

“kami mengakui layanan perusahaan ,masih jauh dari kata memuaskan kondisi tersebut dipengaruhi salah satunya kondisi perpipaan kita yang sudah tua, oleh karena itu PDAM terus memperluas layanan dengan membangun jaringan perpipaan distribusi dan memanfaatkan kapasitas berlebih PDAM yang masih ada.” (wawancara dengan Bapak Murdi Tahman Dirut PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 17 Maret 2020)

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa PDAM dalam memperluas layanan dengan membangun jaringan distribusi. Adapun kendala yang dihadapi PDAM dalam melakukan perbaikan pipa selain keterbatasan dana juga terkendala saluran perpipaan yang berada pada ruas jalan nasional. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Paidi selaku Kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang dalam kutipan wawancara berikut:

“...ada rencana untuk perbaikan pipa PDAM yang telah berumur lebih 48 tahun yang panjang pipanya itu membentang dari nagari Cingkariang samapai simpang Kangkung itu juga terkendala, kendalanya ternyata pipa berada di badan jalan, jadi takutnya kalau langsung seluruhnya diperbaiki nanti akan mengganggu aktivitas transportasi jadi itu perlu didiskusi kan dulu bagaimana bagusnya.” wawancara dengan Bapak Paidi, SE. Kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 5 September 2019).

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dilihat bahwa adanya kendala dalam melakukan perbaikan terhadap jalur perpipaan yang sudah tua tidak hanya dalam perihal dana namun lokasi pipa yang rusak juga menghambat perbaikan. Jika penggalian perpipaan tetap dilakukan maka diperkirakan akan berdampak negatif

diantaranya terganggunya kestabilan struktur tanah dan konstruksi jalan. Disamping itu, penggalian pada akhirnya akan membutuhkan biaya yang lebih besar dan berdampak pada kenyamanan masyarakat yang melewati jalan tersebut.

Dalam kontribusinya terhadap PAD pada tahun 2017 PDAM telah memberikan Kontribusi terhadap penguatan Fiskal/Laba Pemerintah pusat atau daerah. Nilai penyetoran pajak kepada pemerintah pusat sebesar Rp 109.192. 234 yang berasal dari pajak penghasilan sedangkan nilai penyetoran pajak kepada pemerintah daerah sebesar Rp 5.560.600,00 yang berasal dari pajak air permukaan dan pajak air tanah. Dalam menanggapi kontribusi perusahaan terhadap PAD, Kasubag keuangan PDAM Tirta Jam gadang ibu Yefi Darnis mengatakan dalam kutipan wawancaranya berikut ini:

“...kalau kontribusi untuk PAD, PDAM baru mulai berkontribusi tahun 2017 karena sudah adanya peningkatan laba setelah adanya kenaikan tarif kan sebelumnya rugi terus, jadi PDAM mulai bisa menyisihkan dana untuk kontribusi perusahaan terhadap PAD.”(wawancara bersama ibu yefi Darnis kasubag Keuangan PDAM Tirta Jam AGdang Kota Bukittinggi tanggal 5 September 2019)

Dari wawancara tersebut diketahui bahwa PDAM mulai berkontribusi terhadap PAD pada tahun 2016 hal tersebut disebabkan pada tahun-tahun sebelumnya PDAM mengalami kerugian sehingga pendanaan organisasi belum dapat berkontribusi terhadap PAD Kota Bukittinggi.

Jadi dari pernyataan yang telah dijabarkan sebelumnya diketahui bahwa PDAM belum mampu untuk mencapai visi, misi serta tujuannya hal ini disebabkan salah satunya karena adanya keterbatasan sumber daya alam yang ada di Kota Bukittinggi serta adanya permasalahan dibagian operasional organisasi.

Indikator kedua yaitu ketercapaian visi, misi dan tujuan organisasi dalam mengukur efektivitas menurut Wahyudi Kumorotomo belum terlaksana dengan baik oleh PDAM. PDAM dapat mencapai tujuan organisasi yaitu dengan mencari sumber daya air baku alternative untuk menambah kapasitas produksi air serta memperbaiki jalur perpipaan yang bocor.

1.3 Keadilan

Pemaknaan keadilan (*justice*), secara sederhana yaitu memberikan sesuatu sesuai dengan porsinya masing-masing, atau memperlakukan hal yang sama kepada sesuatu yang sama dan sebaliknya, memperlakukan hal yang berbeda kepada sesuatu yang berbeda. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil. Untuk perusahaan jasa berupa PDAM, keadilan dalam memberikan pelayanan berupa air bersih merupakan suatu tugas yang sangat penting untuk diwujudkan oleh perusahaan. Adapun menurut Wahyudi Kumorotomo keadilan mempertanyakan tentang distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh suatu organisasi.

Adapun distribusi layanan merupakan seberapa banyak jangkauan wilayah yang dapat terjangkau oleh organisasi atau perusahaan dalam memberikan layanan. PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi selaku yang bertindak memberikan pelayanan berupa menyediakan kebutuhan air bersih masyarakat Kota Bukittinggi dituntut untuk mampu menjangkau seluruh wilayah yang ada di Kota Bukittinggi sehingga dapat menikmati ketersediaan air bersih.

Dari keseluruhan luas daerah Kota Bukittinggi yaitu seluas 25,24km² yang telah mendapatkan pelayanan air bersih PDAM adalah seluas 18.929

Km2 atau sekitar $\pm 75\%$ dari luas wilayah Kota Bukittinggi. Berdasarkan data terakhir yang diperoleh dari PDAM Tirta Jam gadang Kota Bukittinggi jumlah penduduk Kota Bukittinggi yang terlayani sebanyak 62.504 jiwa atau sebanyak 49,52% dari jumlah penduduk sebanyak 124.715 jiwa dengan asumsi setiap rumah tangga dihuni oleh 4 jiwa sebagaimana dengan pernyataan kabag tehnik PDAM Tirta Jam Gadang berikut ini:

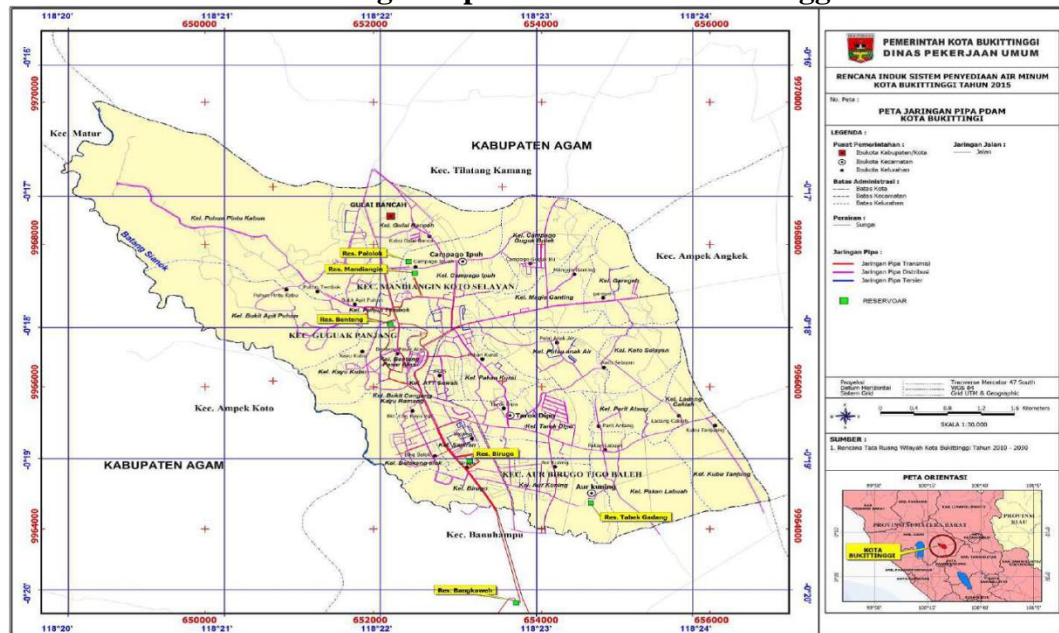
“...dalam mentotal jumlah pelanggan PDAM kami mengasumsikan setiap rumah tangga dihuni oleh 4 jiwa dan setiap kran umum yang ada dipakai oleh 50 jiwa yang kemudian dikalikan sehingga akan diperoleh total jumlah jiwa yang telah terlayani.” (wawancara dengan Bapak Budi Suhendra, ST Kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dilihat bahwa perhitungan jumlah pelanggan yang dilakukan oleh PDAM berdasarkan pengguna rumah tangga dan pemakaian kran umum yang ada di wilayah Kota Bukittinggi.

Adapun pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Jam gadang tidak hanya mencakup wilayah Bukittinggi saja tapi juga termasuk beberapa beberapa wilayah diluar Kota Bukittinggi. Cakupan wilayah diluar wilayah administratif Kota Bukittinggi yaitu diantaranya daerah Kubang Putih yang termasuk dalam wilayah pemerintahan Kabupaten agam.

Jangkauan pelayanan air bersih yang diselenggarakan oleh PDAM belum dapat dikatakan maksimal. Keterbatasan jangkauan pelayanan tersebut disebabkan oleh faktor seperti: sumber air baku, sarana/prasarana pengolahan air bersih, ketergantungan instalasi induk, dan permasalahan lainnya. Hal-hal tersebut merupakan penyebab jangkauan pelayanan PDAM Tirta Jam Gadang masih belum mencapai seluruh daerah yang ada di Kota Bukittinggi.

Gambar 5.7
Peta Jaringan Pipa PDAM Kota Bukittinggi



Sumber: Dokumentasi PDAm Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi tahun 2017

Berdasarkan gambar 5.7 dapat dilihat persebaran jaringan perpipaan hanya berpusat disekitaran reservoir yang ada sedangkan daerah-daerah yang berada ditepi kota sudah hanya beberapa yang teraliri karena tidak adanya jaringan perpipaan atau memang air tidak mencapai wilayah tersebut.

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Budi Suhedra, ST selaku Kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang mengenai masih terbatasnya wilayah pelayanan PDAM Kota Bukittinggi dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut ini:

“...dari keseluruhan wilayah Kota Bukittinggi memang masih terdapat daerah-daerah yang belum terjangkau atau teraliri oleh PDAM Tirta Jam Gadang. Belum terlayannya beberapa daerah disebabkan berbagai diantaranya tekanan air pada pipa PDAM sering tidak mencukupi terutama daerah-daerah yang terletak di daerah ketinggian.” (wawancara dengan Bapak Budi Suhendra, ST Kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus 2019)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi belum dapat menjangkau beberapa daerah yang ada di

Kota Bukittinggi sehingga PDAM dituntut untuk mengoptimalkan pendistribusian air keseluruhan wilayah yang ada di Kota Bukittinggi. Adapun kendala yang dihadapi adalah adanya keterbatasan dana yang dikeluarkan untuk operasional serta permasalahan mengenai tekanan air yang sering tidak mencukupi untuk beberapa daerah yang berada pada ketinggian. Hal tersebut terbukti dari hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat Kota Bukittinggi yang dalam kesempatan wawancaranya menyatakan:

“wilayah rumah saya tidak pernah teraliri oleh air PDAM katanya gara-gara ketinggian tapi itu membuat kami harus memanfaatkan air hujan dan jika hujan tidak turun kami harus membeli air untuk kebutuhan sehari-hari.” (wawancara bersama bapak Zulmi masyarakat yang berdomisili di daerah Panganak kelurahan Puhun Pintu Kabun Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus 2019)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh salah satu pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang yang menyatakan pendapatnya yaitu sebagai berikut:

“iyaa rasanya percuma uni memakai air PDAM soalnya pelayanannya kurang memuaskan karna air sering mati, kadang disekitar rumah uni hidup tapi dirumah uni dan rumah tetangga mati”. (wawancara dengan evin masyarakat yang berdomisili di daerah Kabun Pulasan Kota Bukittinggi pada tanggal 10 Agustus 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa masih adanya masyarakat yang tidak memperoleh pelayanan air bersih karena terkendala berbagai hal mulai dari keterbatasan sumber daya air baku, keterbatasan dana hingga lokasi di beberapa daerah yang masih belum terjangkau karena beberapa faktor yaitu salah satunya kondisi wilayah yang sulit dijangkau atau berada pada daerah ketinggian.

Selain itu pemenuhan alokasi layanan yang diberikan PDAM juga sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan dimana alokasi layanan berkaitan

dengan penentuan banyaknya produk yang diberikan untuk pelanggan dalam hal ini berupa kualitas, kuantitas serta kontinuitas produk yaitu air bersih. Dalam mewujudkan pelayanan maksimal kepada pelanggan, PDAM harus dapat memenuhi kepastian akan kuantitas, kualitas dan kontinuitas air yang diberikan kepada masyarakat. Mengenai hal tersebut Dirut PDAM dalam wawancaranya menyatakan sebagai berikut:

“untuk memenuhi layanan K3 (Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas) kita upayakan dengan melakukan uji coba berkala terhadap kualitas air minum disamping itu juga meningkatkan jam operasi layanan menjadi 24 jam dengan mengoptimalkan system yang ada.” (wawancara dengan Bapak Drs. Murdi Tahman, M.Si Dirut PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 17 Maret 2020)

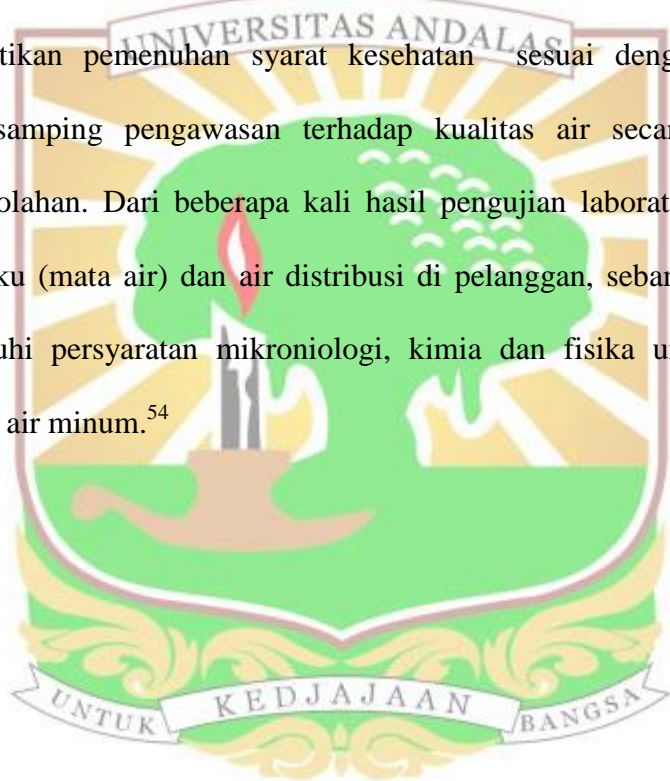
Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa PDAM berupaya dalam memenuhi layanan penyediaan air bersih yang memenuhi persyaratan K3.

Saat ini PDAM Kota Bukittinggi belum sepenuhnya dapat memenuhi kepastian kebutuhan air bersih masyarakat Kota Bukittinggi dalam segi kualitas dan kontinuitas. Kualitas air belum memenuhi syarat yang ditetapkan dalam Permenkes 492 tanggal 19 April 2010 tentang persyaratan kualitas air minum antara lain:

- a. Air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum
- b. Air minum aman bagi kesehatan apabila memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, kimiawi dan radioaktif yang dimuat dalam parameter wajib dan parameter tambahan.

Persyaratan kualitas air digunakan untuk mejamin bahwa air bersih yang dihasilkan dari satu sistem penyediaan air bersih adalah nyaman, hygenis dan baik serta dapat dimanfaatkan sesuai keperluan tanpa kemungkinan dapat menginfeksi pemakai air tersebut. Perencanaan sistem penyediaan air bersih harus bebas dari kemungkinan pengotoran dan kontaminasi karena material berbahaya.

Dalam prosesnya PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi melakukan pengujian kualitas air pada UPTD laboratorium Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi untuk memastikan pemenuhan syarat kesehatan sesuai dengan yang telah ditetapkan disamping pengawasan terhadap kualitas air secara visual pada instalasi pengolahan. Dari beberapa kali hasil pengujian laboratorium atas 180 sampel air baku (mata air) dan air distribusi di pelanggan, sebanyak 91 sampel belum memnuhi persyaratan mikroniologi, kimia dan fisika untuk air bersih maupun untuk air minum.⁵⁴



⁵⁴ Dokumen Kinerja PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi Tahun 2017

Gambar 5.8
Pemeriksaan Kualitas Air PDAM Tirta Jam Gadang



Sumber: Dokumentasi PDAM Tirta Jam Gadang

Berdasarkan gambar 5.8 terlihat adanya pengambilan sampel terhadap sumber air PDAM oleh pegawai yang kompeten yang kemudian dilakukan pemeriksaan terhadap kualitas air yang didistribusikan oleh PDAM dimana sampel tersebut nantinya akan lanjut dikirim ke labor untuk di cek.

PDAM belum melaksanakan kegiatan pengawasan secara internal atas kualitas air minum sesuai dengan yang ditetapkan dalam permenkes 736 tanggal 18 Juni 2010 tentang tata laksana Pengawasan kualitas air Minum antara lain:

- a. Inspeksi sanitasi dilakukan dengan cara pengamatan dan penilaian kualitas fisik air minum dan faktor resikonya

- b. Pengambilan sampel air minum dilakukan berdasarkan hasil inspeksi sanitasi
- c. Pengujian kualitas air minum dilakukan di laboratorium yang terakreditasi
- d. Analisis hasil pengujian laboratorium
- e. Rekomendasi untuk pelaksanaan tindak lanjut
- f. Pemantauan pelaksanaan tindak lanjut
- g. Pemantauan pelaksanaan tindak lanjut
- h. Hasil pengawasan internal kualitas air minum dicatat dan dilaporkan kepada kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota setiap bulan.

Adapun berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan kabag Teknik diketahui sebagai berikut.

“dalam kegiatan pengawasan internal dalam pemeriksaan kualitas air kami mengalami keterbatasan soalnya peralatan kami belum mendukung serta SDM yang kami miliki pun masih terbatas dalam mendukung pengujian kualitas air” (wawancara dengan Bapak Budi Suhendra, ST Kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa pengawasan internal mengenai kualitas air minum PDAM Tirta Jam Gadang belum dapat dilakukan secara maksimal karena adanya keterbatasan sumber daya baik itu sarana prasarana maupun sumber daya manusia.

Beliau juga menambahkan:

“... pemeriksaan terhadap kualitas air rutin kami lakukan dalam satu bulan kami melakukan pemeriksaan kualitas air sebanyak tiga kali kemudian pemeriksaan kelabor pusat dipadang dilakukan satu kali sebulan”(wawancara dengan Bapak Budi Suhendra, ST Kabag Teknik

PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa PDAM telah melakukan pemeriksaan terhadap kualitas air yang didistribusikan kepada pelanggan baik itu pemeriksaan di daerah maupun pemeriksaan kualitas air yang sampelnya dikirim ke pusat.

Adapun kalau dilihat dari segi kuantitas air yang dibagikan kepada masyarakat PDAM mengklaim bahwa kuantitas air yang didistribusikan oleh PDAM Kota Bukittinggi telah memenuhi kebutuhan rata-rata per bulan per rumah tangga yang dilayani sesuai dengan Peraturan Menteri dalam negeri nomor: 71 tahun 2016 tentang perhitungan dan penetapan tarif air minum pasal 1:10 dimana dikatakan bahwa standar kebutuhan pokok air minum adalah kebutuhan air sebanyak 10 meter kubik/kepala keluarga per bulan atau 60 liter/orang /hari, atau sebesar satuan volume lainnya. Pemakaian rata-rata untuk pelanggan rumah tangga berkisar 22,438 m³/bulan dan pemakaian rata-rata keseluruhan pelanggan berkisar 27,606 m³/bulan.

Namun kenyataannya dilapangan ditemui bahwa masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan tentang kuantitas air yang dihasilkan oleh PDAM dimana dapat dilihat dari hasil kutipan wawancara bersama uni Evin salah satu pelanggan PDAM berikut ini:

“... air disini sering kecil keluarnya, palingan kalau besar pas malam, kadang pas kami sangat perlu air, air yang keluar kecil sehingga mengganggu sekali aktivitas kami dan itu sering terjadi di daerah sekitar sini.” (wawancara bersama uni Evin, masyarakat yang berdomisili di kelurahan Bukik Apit Kota Bukittinggi, pada tanggal 6 November 2018.)

Berdasarkan wawancara bersama salah satu pelanggan PDAM diatas maka dapat dilihat bahwa di beberapa daerah, PDAM belum mampu memenuhi kuantitas air yang diperlukan oleh masyarakat karena masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan tentang kuantitas air yang datang ke rumah-rumah masyarakat.

keluhan tentang kuantitas air yang mengalir kerumah masyarakat juga disampaikan oleh uni Riza yang mengungkapkan keluhannya dalam kutipan wawancara berikut:

“... kami lah mambayia taruihh tapi aia dirumah wak tetap jo mati samantaro aia dirumah tetangga aianyo malimpah-limpah. Kalaupun hiduik, hiduiknyo sagadang lidi alah tengah malam lo hiduiknyo itupun hiduiknyo sakali duo hari. Ko selah labiah sabulan aia PDAM ko mati. ndak mungkin kami mambali aia se taruih do, biayanyo ndak saketek do”. (wawancara bersama uni Riza, masyarakat yang berdomisili di kelurahan gulai Bancak Kota Bukittinggi, pada tanggal 22 juli 2019)

“...kami terus membayar, tapi air dirumah tetap mati sementara air di rumah tetangga melimpah. Kalaupun hidup, Cuma sebesar lidi air yang keluar dan itupun hidupnya sekali dua hari. Ini saja sudah lebih satu bulan air PDAM mati. Tidak mungkin kami membeli air terus, biayanya tidak sedikit.” (wawancara bersama uni Riza, masyarakat yang berdomisili di kelurahan Gulai bancak Kota Bukittinggi, pada tanggal 22 Juli 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dilihat bahwa masyarakat mengeluhkan kuantitas air yang di distribusikan oleh PDAM kepada para pelanggan yaitu masyarakat kota Bukittinggi dimana masih banyaknya masyarakat yang mendapatkan distribusi air yang tidak mencukupi untuk kebutuhan hidup sehari-hari masyarakat.

Selain itu dari segi kontinuitas air yang di distribusikan oleh PDAM Kota Bukittinggi berkisar 19.595 jam. Hal ini masih belum dapat memenuhi standar

yang ditetapkan PP Nomor 122 tahun 2015 tentang sistem Penyediaan Air Minum Pasal 4 dimana salah satu berbunyi yaitu “Kontinuitas pengaliran air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (2), memberikan jaminan pengaliran selama 24 jam per hari. Adapun hasil wawancara dengan kabag. Teknik PDAM Tirta Jam Gadang mengenai kontinuitas PDAM yaitu sebagai berikut:

“Kontinuitas air yang disediakan PDAM kepada pelanggan sebagian ada yang sudah 24 jam, tapi dibebearapa daerah ada yang dialiri dengan cara pengaliran bergilir hal tersebut sebagian besar disebabkan keterbatasan produksi air, dan banyaknya kebocoran yang terjadi sehingga masyarakat belum bisa menikmati air PDAM secara kontinu” (wawancara dengan Bapak Budi Suhendra, ST Kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus 2019)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa belum tercapainya standar kontinuitas air oleh PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi disebabkan karena terbatasnya pasokan/produksi air serta tingginya angka kebocoran pada pipa transmisi dan distribusi.

Adapun tingginya angka kebocoran pipa yang terjadi merupakan salah satu permasalahan penting yang perlu ditangani oleh PDAM. Adanya kebocoran pipa disebabkan jaringan perpipaan yang sudah tua terutama transmisi induk yang dari sumber air baku yang berasal dari Sungai Tanang. Hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap pengalokasian air bersih yang diberikan PDAM kepada masyarakat. Selain itu Keadilan dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Ibu Efi Hayati selaku Kasubag Hubungan Langgan mengungkapkan dalam kutipan wawancaranya sebagai berikut:

“dalam melayani masyarakat kami berusaha adil tidak ada pilih-pilih pelanggan, adapun dalam penanganan keluhan kami biasanya siapa yang melaporkan kaduan terlebih dahulu itu yang kami tangani

terlebih dahulu.” (wawancara bersama ibu Efi Hayati Kasubag Hubungan Langganan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada Tanggal 20 Agustus 2019)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa PDAM berusaha untuk memberikan kesetaraan pelayanan kepada setiap pelanggannya dan tidak ada pilih-pilih pelanggan.

Berdasarkan pernyataan tersebut peneliti menyimpulkan bahwa, dilihat dari aspek keadilan PDAM belum mampu memenuhi kebutuhan air masyarakat Kota Bukittinggi terutama mengenai distribusi layanan serta penyediaan air baik dari segi kualitas, kuantitas dan kontinuitas.

5.4 Daya tanggap

Daya tanggap atau responsivitas merupakan kemampuan organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Daya tanggap menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Daya tanggap ini digunakan untuk melihat tindakan-tindakan aparatur organisasi dalam melaksanakan tugasnya, dimana aparat tersebut harus mengutamakan kepuasan dari masyarakat yang dilayani dan dapat juga dilihat dari upaya yang dilakukan oleh PDAM dalam menanggapi keluhan yang diterima. Berbagai upaya yang telah dilakukan PDAM Tirta Jam Gadang tersebut nantinya akan dilihat apakah berbagai upaya yang telah dilakukan tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau tidak.

Indikator daya tanggap ini dapat dilihat dari tindakan-tindakan aparatur organisasi dalam melaksanakan tugasnya, dimana aparat tersebut harus mengutamakan kepuasan dari masyarakat yang dilayani kemudian dapat juga

dilihat dari upaya yang ditempuh oleh PDAM dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Bukittinggi dalam upaya meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Berbagai upaya yang telah dilakukan oleh PDAM tersebut nantinya akan dilihat apakah upaya yang telah dilaksanakan tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau tidak.

Sebagai sebuah badan usaha, PDAM memiliki fungsi ekonomis yaitu mencari laba, dan juga fungsi sosial sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dalam hal memenuhi kebutuhan air bersih. Oleh karena itu, selain untuk mencari laba PDAM juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam hal ini PDAM harus tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang selalu berkembang dan juga tanggap terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan. Seperti yang diungkapkan Kabag Adm dan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi sebagai berikut:

“... ya keluhan dari masyarakat itu selalu ada, biasanya keluhan yang banyak disampaikan mengenai air tidak mengalir atau air keruh. Kalau misal air keruh itu biasanya karena musim penghujan atau ada perbaikan di saluran perpipaan. Kalau air tidak mengalir biasanya kalau jarang hujan sehingga debit air di sumber air baku turun”. (wawancara bersama kasubag adm dan keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi bapak paidi, SE pada tanggal 3 September 2018)

Hal senada juga disampaikan oleh Kepala Sub Bagian Hubungan Langgan yang menyatakan:

“...yang namanya keluhan pasti ada, kami tidak menyangkal hal tersebut. Pada umumnya keluhan yang kami terima dari pelanggan berupa masalah teknis seperti air yang macet dan atau air yang mati dan terkadang kualitas air yang tidak bagus.” (wawancara dengan ibu Efi Hayati Kasubag Hubungan pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa keluhan yang diadukan oleh masyarakat sebagian besar berkaitan dengan kuantitas, kontinuitas serta kualitas air yang diberikan oleh PDAM. Keluhan akan kualitas, kuantitas dan kontinuitas air PDAM ini semakin diperparah jika terjadinya musim kemarau sebab tekanan air di sumber air baku akan berkurang. Dalam menanggapi hal tersebut Kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang mengatakan dalam kutipan wawancaranya sebagai berikut:

“untuk mengatasi permasalahan mengenai air ini kami melakukan pengaliran air secara bergilir kemasing-masing rumah pelanggan agar seluruh pelanggan dapat menikmati layanan air bersih.” (wawancara dengan Bapak Budi Suhendra, ST Kabag Teknik PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa untuk mengatasi kuantitas air yang menurun PDAM berupaya untuk pemeratakan pengaliran air kepada pelanggan dengan cara melakukan pengaliran secara bergilir.

Adapun keluhan akan kualitas air biasanya banyak terjadi dimusim penghujan dimana ketika curah hujan cukup tinggi akan berdampak pada kekeruhan di sumber air baku. Selain itu kerusakan alat atau kebocoran pipa juga seringkali menjadi penyebab terhambatnya pelayanan air kepada masyarakat. Keluhan yang masuk ke PDAM sebagian besar hanya terkait masalah kuantitas, kualitas dan kontinuitas airnya saja, sedangkan untuk keluhan yang lainnya seperti kepegawaian ataupun keluhan karena sarana dan prasarana masih jarang disampaikan oleh masyarakat. Berikut penuturan salah satu staff dari bagian Hubungan Langgan PDAM Tirta Jam Gadang terkait keluhan yang banyak disampaikan:

“...untuk dari pegawai sendiri sebenarnya sudah cukup baik. Kebanyakan kpengaduan masyarakat diluar dari masalah kepegawaian. Seperti air keruh, atau air tidak mengalir. Kadang kalau ada kerusakan mengakibatkan air tidak mengalir.”(wawancara bersama ibuk Efi Hayati Kasubag Hubungan langganan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada Tanggal 20 Agustus 2019)

Menanggapi berbagai keluhan yang masuk, PDAM sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat berupaya untuk selalu bersikap tanggap atau responsif, sikap responsif dari PDAM dapat dilihat dari bagaimana PDAM memberikan tanggapan terhadap keluhan-keluhan dari masyarakat. PDAM selalu berusaha menanggapi keluhan-keluhan yang datang dari masyarakat dan kemudian menindak lanjuti keluhan tersebut. Hal ini dilakukan untuk selalu menjaga kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kepuasan masyarakat. Berikut penuturan bapak fakhri , salah satu staff pegawai dibidang hubungan langganan mengenai tanggapan atau respin PDAM dalam menanggapi keluhan yang disampaikan masyarakat pengguna jasa:

“jadi untuk menanggapi keluhan dari masyarakat, sebelumnya keluhan-keluhan tersebut ditampung dibagian hubungan langganan. Kemudian dari bagian hubungan langganan sendiri akan disampaikan kebagian –bagian yang bersangkutan sesuai dengan keluhan dari masyarakat. Misalnya, kalau air keruh akan disampaikan ke bagian produksi, kalau keluhan tentang kerusakan akan disampaikan ke bagian transmisi dan distribusi. (wawancara bersama Bapak Fakhri selaku Staff Hubungan langganan PDAM Tirta jam Gadang Kota Bukittinggi)

Adapun daya tanggap PDAM Tirta Jma Gadang Kota Bukittinggi dalam mengatasi dan menerima keluhan pelanggan adalah adanya bagian hubungan langgana, dimana bagian ini bertujuan untuk menampung segala keluhan atau pengaduan dari masyarakat terkait penyediaan air bersih, setelah itu akan didata dan diberikan kepada bagian yang berwenang untuk diperbaiki atau ditindak

lanjuti. Hal ini seperti yang disampaikan oleh salah satu staff bagian Hubungan Langganan PDAM Tirta Jam Gadang Bapak Fakhri sebagai berikut:

“dalam merespon keluhan pelanggan ada beberapa hal yang dilakukan petugas diantaranya menerima keluhan dari pelanggan dengan baik dan mendengarkan keluhan dari pelanggan kemudian petugas memetakan permasalahan terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan, setelah itu petugas membuat keluhan pelanggan di system pelaporan pelanggan untuk di konfirmasi ke bagian teknik untuk melanjutkan kerja ke lapangan.” (wawancara bersama Bapak Fakhri selaku Staff Hubungan langganan PDAM Tirta jam Gadang Kota Bukittinggi)

Disamping itu, sebagai bentuk sikap tanggap PDAM Tirta Jam Gadang terhadap kebutuhan masyarakat maka PDAM berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Selain itu adapun upaya yang dilakukan PDAM dalamanggapi keluhan pelanggan yaitu dengan adanya mobil operasional yaitu berupa mobil Unit reaksi Cepat (URC). Seperti yang diungkapkan oleh Kasubag Hubungan Langganan PDAM Tirta Jam Gadang berikut ini:

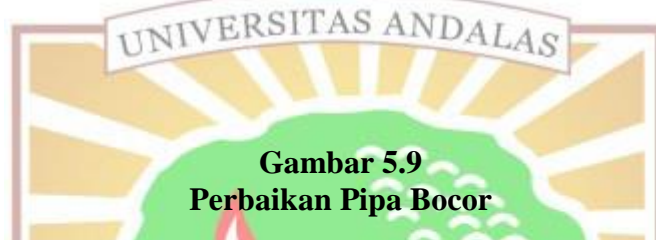
“...kami berupaya melakukan yang terbaik dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Dalam hal ini kami sangat terbantu dengan adanya mobil URC yang dimiliki oleh PDAM.” (wawancara dengan Ibuk Efi Hayati Kasubag Hubungan Langganan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 20 Agustus 2019).

Beliau juga menambahkan terkait sikap responsif PDAM dalam penanganan yang dilakukan ketika ada keluhan dari masyarakat yaitu sebagai berikut:

“semua keluhan yang masuk ke PDAM baik itu berupa kualitas air, air yang macet atau kebocoran pipa segera kami tangani dan apabila keluhan yang disampaikan merupakan masalah yang cukup urgent seperti pipa bocor maka kami akan langsung turun tangan.” (wawancara dengan Ibuk Efi Hayati Kasubag Hubungan Langganan

PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi pada tanggal 5 September 2019).

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut dapat dilihat bahwa untuk penanganan terhadap keluhan/pengaduan dari masyarakat yang masuk ke PDAM, petugas akan segera menangani keluhan tersebut. Seperti dalam menangani kebocoran pipa yang sering kali terjadi, maka pihak PDAM akan berupaya segera memperbaiki. Berikut ini merupakan salah satu bentuk kegiatan petugas PDAM dalam memperbaiki perpipaan yang bocor dan mengganggu distribusi air kepada masyarakat.



Sumber: Dokumentasi PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi

Berdasarkan gambar 5.9 dapat dilihat adanya respon dari PDAM dalam menangani keluhan pelanggan mengenai adanya pipa bocor yang segera ditangani oleh PDAM.

Adapun pemberitahuan mengenai kerusakan mesin, kebocoran pipa atau perbaikan terhadap instalasi SPAM yang akan mengganggu pelayanan air kepada masyarakat, pihak PDAM memberikan informasi melalui web resmi PDAM Tirta

Jam Gadang akan memberikan info melalui radio, Koran, akun media social seperti facebook, intagram dan website yang dimiliki oleh PDAM serta memasang pengumuman dikantor PDAM. Berikut penuturan Bapak Fakhri pegawai dibidang Hubungan Langgan terkait upaya yang akan dilakukan PDAM jika terjadi gangguan dalam pelayanan air bersih.

“...jadi gini, kalau ada kerusakan atau kebocoran pipa dilihat tingkat kebocorannya, kalau memang kerusakan tersebut terbilang cukup parah yang akan mengganggu distribusi air selama beberapa hari untuk memperbaikinya maka dari pihak PDAM sendiri akan memberikan informasi biasanya dilakukan lewat sosial media, koran, radio dan lewat website resmi kami”.(wawancara bersama bapak Fakhri selaku staff pegawai bagian Hubungan Langgan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas maka dapat dilihat bahwa PDAM akan memberikan informasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan jika terjadi kerusakan yang memakan waktu untuk memperbaiki kerusakan tersebut

Gambar 5.10
Website PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi



Sumber: Website resmi PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, 2019

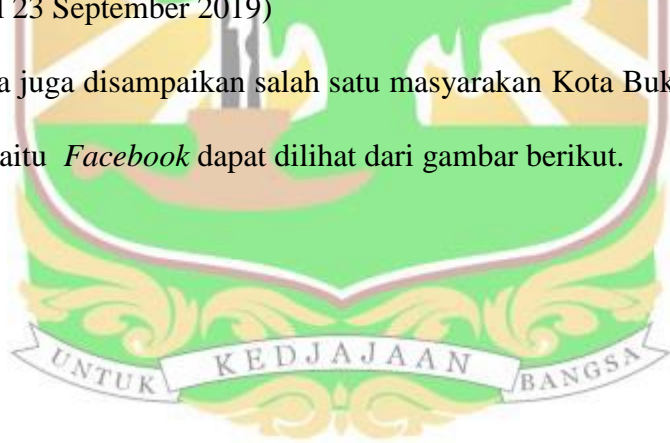
Gambar 5.10 merupakan bentuk website PDAM Tirta Jam Gadang PDAM, dimana masyarakat bisa memperoleh informasi mengenai PDAM hal tersebut salah satu bentuk upaya PDAM menginformasikan kepada pelanggan mengenai

segala bentuk informasi yang berkaitan dengan PDAM baik itu gangguan penyaluran air bersih kepada masyarakat.

Sementara itu dari pihak masyarakat sendiri dalam memberikan tanggapan mengenai sikap responsif PDAM dalam memberikan pelayanan juga berbeda-beda. Seperti yang disampaikan Bapak Arif, warga kelurahan Ipuah Mandiingin sebagai berikut:

“...ya waktu itu saya pernah menyampaikan pengaduan kepada PDAM karena air sudah beberapa hari tidak mengalir. Tapi menurut saya pihak PDAM sendiri menanggapi belum terlalu serius memang ketika dikadukan permasalahannya petugas langsung datang namun setelah itu air juga tidak segera dialirkan sehingga kami sebagai pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Saya sebagai pelanggan berharap air bisa mengalir lancar tidak hanya sebentar-sebentar tapi tiap hari”.(wawancara bersama Bapak Arif salah satu masyarakat Kota Bukittinggi yang berdomisili di daerah Ipuah Mandiingin Kota Bukittinggi pada tanggal 23 September 2019)

Hal sama juga disampaikan salah satu masyarakat Kota Bukittinggi melalui media social yaitu *Facebook* dapat dilihat dari gambar berikut.



Gambar 5.11
Keluhan Pelanggan kepada PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi



Sumber: Grup Facebook Kota Bukittinggi

Berdasarkan hasil wawancara serta gambar 5.11 dapat dilihat bahwa PDAM belum serius dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dimana masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan tentang daya tanggap yang diberikan.

Selain itu ketidaktahuan pelanggan jika terjadi gangguan penyaluran air sering menjadi keluhan lain dari masyarakat karena masyarakat merasa sering tidak menerima pemberitahuan terlebih dahulu apabila terjadi pemutusan air dan terkadang hal tersebut terjadi selama sehari-hari sampai berminggu-minggu. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu pelanggan PDAM yang bertempat tinggal di daerah Kabun Pulasan Piintu Kabun

“...aia disiko acok mati kadang sampai baminggu-minggu, tu ndak ado lo pemberitahuan dek urang PDAM alasan matinyo kadang do, padahal wak paralu aia, pas di telfon ka kantua baru dikecekannyo kalau ado perbaikan.” (wawancara dengan evin masyarakat yang berdomisili di daerah Kabun Pulasan Kota Bukittinggi pada tanggal 10 Agustus 2019)

“...air disini sering mati kadang sampai berminggu-minggu, lalu kadang tidak ada pemberitahuan oleh pihak PDAM alasan matinya air, padahal kita perlu air, waktu di telfon ke kantor baru diberitahu jika ada perbaikan.” (wawancara dengan evin masyarakat yang berdomisili di daerah Kabun Pulasan Kota Bukittinggi pada tanggal 10 Agustus 2019)

Hal yang sama juga disampaikan oleh pelanggan PDAM lainnya yang berdomisili di daerah Ipuah Mandiingin yang dalam wawancara menyatakan hal sebagai berikut:

“...kalau aia mati tu kadang ndak do pemberitahuan ka kami sabalumnyo kadang do, lah berhari-hari baru tahu kalau ado perbaikan pipa.” (wawancara dengan Ibu Epi masyarakat yang berdomisili di kelurahan Ipuah Mandiingin Kota Bukittinggi pada tanggal 15 September 2019)

“...kalau air mati kadang tidak ada pemberitahuan sebelumnya pada kami, setelah berhari-hari baru tahu kalau ada perbaikan pipa.” (wawancara dengan Ibu Epi masyarakat yang berdomisili di kelurahan Ipuah Mandiingin Kota Bukittinggi pada tanggal 15 September 2019)

Berdasarkan penjabaran diatas maka dapat disimpulkan bahwa PDAM masih perlu meningkatkan sikap responsifnya agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. PDAM harus lebih maksimal dalam menanggapi keluhan dan segera menindak lanjuti keluhan yang datang dari masyarakat sebagai pelanggannya. Keluhan-keluhan yang masuk harus ditangani dengan baik dengan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat agar mereka dapat memahami dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan sehingga hal tersebut akan menciptakan *image positive* bagi PDAM sebagai instansi publik.

BAB VI

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggambarkan bahwa Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang di Kota Bukittinggi belum cukup baik. Hal ini terlihat dari empat aspek kinerja yang dikemukakan oleh Wahyudi Kumorotomo. Pada segi efisiensi, kemampuan organisasi dalam mendapatkan laba serta realitas ekonomis PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi sudah cukup baik. Namun dilihat dari Pemanfaatan faktor-faktor Produksi masih perlu ditingkatkan terutama pada pemanfaatan sumber daya alam yang ada.

Pada segi Efektivitas PDAM Tirta jam Gadang dalam memberikan pelayanan Prima belum dapat memenuhi kriteria efektivitas. Hal ini terlihat dari adanya target-target yang telah ditetapkan dalam periode waktu tertentu, belum dapat tercapai. Hal ini dapat dilihat dari belum tercapainya tujuan PDAM dalam memberikan Pelayanan air bersih untuk masyarakat Kota Bukittinggi.

Pada segi keadilan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi masih rendahnya cakupan wilayah pelayanan PDAM sehingga masih banyak masyarakat Bukittinggi yang belum mendapatkan pelayanan air bersih dari PDAM Tirta Jam Gadang. Dan masih banyak nya masyarakat yang belum merasakan ketersediaan pelayanan air bersih yang merata.

Pada responsivitas PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi perlu ditingkatkan, khususnya dalam menanggapi keluhan pelanggan. Sudah ada respon yang positif terhadap keluhan dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat

terkait penyediaan air bersih. Sebagian besar keluhan dari masyarakat berkaitan dengan kuantitas, kualitas dan kontinuitas air yang disediakan oleh PDAM. Pihak PDAM sudah berupaya menanggapi dengan baik keluhan-keluhan yang masuk dengan adanya wadah yang menampung keluhan-keluhan tersebut. Hanya saja pengaduan tersebut tidak segera ditindak lanjuti karena keterbatasan dana, sarana dan prasarana serta tenaga yang ada, sehingga masyarakat merasa bahwa PDAM tidak merespon keluhan dari mereka. Khususnya untuk keluhan yang terkait dengan kuantitas dan kualitas serta kontinuitas belum ada penanganan secara permanen.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kinerja Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang di Kota Bukittinggi tersebut jika dilihat dari keempat variable yang digunakan untuk mengukur kinerja yaitu efisiensi, efektifitas, keadilan dan daya tanggap maka dapat dikatakan bahwa kinerja PDAM Tirta Jam Gadang belum maksimal. Untuk itu, peneliti mencoba memberikan beberapa saran atau rekomendasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi PDAM Tirta Jam Gadang dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. PDAM Tirta Jam Gadang perlu mempertahankan dan meningkatkan laba yang telah diperoleh oleh perusahaan selama ini karena hal tersebut juga akan mempengaruhi operasional perusahaan serta dapat membantu meningkatkan pendapatan asli daerah Kota Bukittinggi. Perusahaan juga perlu mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya air baku yang ada di

sekitar wilayah Kota Bukittinggi dengan menjaga kerja sama yang baik dengan daerah tetangga agar dapat memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Bukittinggi.

2. PDAM perlu melakukan pembaharuan dan pemantapan terhadap kebijakan-kebijakan serta aturan-aturan terhadap pegawai yang berlaku di perusahaan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas dan profesionalitas para pegawai. Selain itu PDAM perlu menunjukkan komitmennya dalam upaya mencapai tujuan perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
3. Perusahaan perlu meningkatkan pelayanan dari segi kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan. Meningkatkan pelayanan terhadap para pelanggan dengan meningkatkan pemanfaatan instalasi produksi sehingga dapat menambah jumlah produksi air. Dengan demikian akan menambah jumlah pelanggan yang dapat memperoleh pelayanan air bersih selama 24 jam.
4. Perusahaan perlu meningkatkan sikap daya tanggap untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM. PDAM harus menangani keluhan-keluhan yang masuk dengan baik dengan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat agar mereka dapat memahami dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM.

Daftar Pustaka

- Arikanto, S. (2005). *Manajemen Penelitian (edisi revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Bungin, B. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Dwiyanto, A. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fahmi, I. (2013). *Manajemen Kinerja: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Koentjaraningrat. (1985). *Metode-Metode Penelitian Kualitatif Masyarakat*. Jakarta : Gramedia.
- Kreitner, Robert; Angelo Kinicki. (2014). *Perilaku Organisasi: Prganizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahsun, M. (2016). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Male, M. (1985). *Metode Penelitian Sosial Modul 1-5*. Jakarta: Kuranika.
- Moeheriono. (t.thn.). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nawawi, I. (2015). *Budaya Organisasi, Kepemimpinana dan Kinerja*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Negara*. Bandung: ALFABETA.
- Robbins, S. P. (1996). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Rosyidi, S. (t.thn.). *Pengantar Teori Ekonomi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- S, N. (1992). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Transiti.

Sinambela, L. P. (2012). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Usman, H. (1996). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta.

wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.

Yeremias, K. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Jurnal

Istiani, F. (2017). Kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak dalam Penyediaan Kebutuhan Air Bersih di Kota Pekanbaru *Jom FISIP*, Volume 4 Nomor 2 Oktober.

Khoiron. (2017). Pelayanan Publik dan Keadilan Sosial. Departemen Administrasi Negara/Publik Universitas Islam Malang. Volume 2, Nomor 1, April 2017.

Kumorotomo, W. (1996). Meningkatkan Kinerja BUMN: Antisipasi Terhadap Kompetisi dan Kebijakan Deregulasi. JKAP.

Mintarti, S. (2012). Analisis Kinerja Keuangan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda, *Forum Ekonomi* Vol. XV No. 2 juli 2012.

Skripsi

Khairani, F. (2009). *Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik*. Padang: Program Studi Administrasi Negara Universitas Andalas.

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bukittinggi

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1982 Tentang Tata Guna Air.

Dokumen

Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat. "Provinsi Sumatera Barat dalam Angka tahun 2018

Dinas Lingkungan Hidup.2017. “Dokumen Informasi kinerja Pengelolaan Lingkungan Hidup Daerah Kota Bukittinggi Tahun 2016”.

Laporan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi 2014-2018

PDAM Tirta Jam Gadang. Laporan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, 2018

PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi. Sasaran dan Strategi PDAM Tirta Jam Gadang 2016-2020

Website

PDAM. PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi: Mengaliri Kota Bukittinggi. (<http://pdamkotabukittinggi.co.id>) diakses Jumat, 16 Maret 2018.

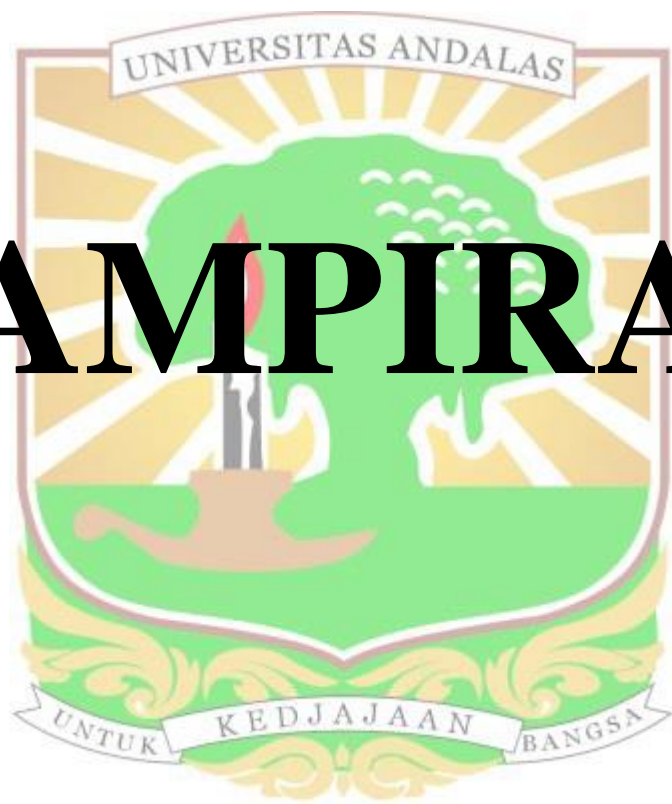
Kaba12. Bukittinggi Butuh 400 Liter Air Per Detik. (<http://Kaba12.com>) diakses pada 28 Juli 2018.

<http://bukittinggi.co.id>

<http://pdamkotabukitttinggi.co.id>



LAMPIRAN



PEDOMAN WAWANCARA

Efisiensi

1. Dari mana saja anggaran organisasi berasal
2. Bagaimana upaya yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan pendapatan?
3. Apakah pendapatan yang diperoleh sesuai dengan target yang telah ditetapkan?
4. Bagaimana organisasi memanfaatkan sumber daya alam yang tersedia?
5. Bagaimana ketersediaan sarana prasarana dalam organisasi apakah sudah memadai?
6. Bagaimana kesesuaian antara jumlah tenaga kerja atau pegawai yang dimiliki dengan yang dibutuhkan organisasi?
7. Bagaimana Kesesuaian posisi pegawai dengan latar belakang dan pengalaman kerja
8. apakah Pegawai memahami tugas dan tanggung jawab sesuai posisi yang didudukinya.
9. Apakah biaya organisasi lebih besar dari yang telah dianggarkan oleh organisasi?
10. Apakah organisasi telah menggunakan sumber daya finansialnya secara optimal?
11. Bagaimana organisasi menekan biaya beban yang dikeluarkan organisasi?

Efektivitas

1. Bagaimana upaya organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi?
2. Bagaimana organisasi melaksanakan tugas dengan berpedoman pada Misi organisasi yang telah ditentukan?
3. Bagaimana Kedisiplinan pegawai PDAM terhadap Tupoksi Organisasi?
4. Bagaimana organisasi memberikan reward serta punishment kepada pegawainya yang berprestasi serta yang melanggar aturan?

Keadilan

1. Bagaimana jangkauan wilayah pelayanan yang dilakukan oleh organisasi?
2. Bagaimana Tindakan organisasi dalam pemerataan pelayanan yang diberikan?
3. Bagaimana Kuantitas produk yang dihasilkan oleh organisasi?
4. Bagaimana Kualitas produk yang dihasilkan oleh organisasi?
5. Bagaimana Kontinuitas produk yang dihasilkan organisasi?

Daya Tanggap

1. Bagaimana Keseriusan petugas dalam merespon keluhan masyarakat?
2. Bagaimana petugas merespon keluhan yang berasal dari pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan?
3. Bagaimana Tindakan yang diambil setelah mendengar keluhan yang diterima?
4. Apakah pelayanan dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan?
5. Bagaimana ketepatan organisasi menyelesaikan keluhan yang diterima dari pelanggan?.
6. Apakah Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ada?

Masyarakat

1. Apakah bapak/ibuk mendapatkan fasilitas pelayanan air bersih dari PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi?
2. Bagaimana Kualitas, Kuantitas, serta Kontinuitas air PDAM yang masuk ke rumah bapak/ibuk?
3. Apakah petugas PDAM melakukan kunjungan setiap bulan untuk melakukan pengecekan meteran?
4. Apakah keluhan yang Bapak/Ibuk sampaikan langsung ditangani oleh petugas?
5. Apakah menurut Bapak/ibuk tarif air PDAM saat ini sesuai dengan pelayanan yang diberikan?



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ANDALAS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Alamat : Kampus Unand Limau Manis Padang - 25163
Telp (0751)71266, Fax. (0751)71266,
Laman : <http://fisipunand.ac.id> e-mail : sekretariat@fisip.unand.ac.id

KEPUTUSAN

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS PADANG

No. 66 /UN16.08.D/XIII/KPT/2020

Tentang

Penunjukan/Pengangkatan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Sarjana
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas Tahun 2020

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ANDALAS

- Menimbang** :
- Bahwa sesuai dengan ketentuan Buku Pedoman FISIP Universitas Andalas, mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, diperkenankan untuk mengikuti Pembimbing Skripsi.
 - Bahwa mahasiswa FISIP Universitas Andalas tersebut di bawah ini telah memenuhi syarat untuk mengikuti Pembimbing Skripsi.
 - Berdasarkan sub a dan b diatas perlu ditunjuk/diangkat Pembimbing Skripsi dimaksud dengan keputusan Dekan.
- Mengingat** :
- Undang-Undang No.12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - PP No. 17 tahun 2010 Jo PP.66 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
 - Peraturan Mendikbud RI No. 25 tahun 2012 tentang OTK Universitas Andalas
 - Keputusan Mendikbud RI No. 134151/MPK/RS/KP/2019 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Andalas periode Tahun 2019-2023
 - Keputusan Rektor No. 826/III/A/Unand-2016 tentang Pengangkatan Dekan FISIP Periode 2016-2020
 - Keputusan Rektor No. 4765/XIII/A/UNAND-2018 tanggal 27 Desember 2018 tentang Pejabat Pembuat Komitmen;
 - Buku Pedoman FISIP Unand 2019/2020
 - DIPA Unand Tahun 2020 No.SP DIPA 043.14.2.677513/2020 Tanggal 27 Desember 2019;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- Kesatu : Menunjuk/mengangkat staf pengajar tersebut dibawah ini :

Nama Dosen	Jabatan
1. Dr. Ria Ariany,M.Si	Pembimbing I
2. Dr. Desna Aromatica,S.AP,M.AP	Pembimbing II

Penyusunan/Penulisan Skripsi Mahasiswa FISIP Universitas Andalas.

Nama : Ulfa Arifa
No. BP. : 1410842012
Jurusan/Prodi : Administrasi Publik/S1
Judul : Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang di Kota Bukittinggi

- Kedua : Diharapkan kepada Dosen Pembimbing Skripsi dapat melakukan bimbingan dan pembinaan dalam menyusun/penulisan skripsi mahasiswa ini dengan sebaik – baiknya. kepada jurusan / pimpinan fakultas.
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan ditinjau dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya

DITETAPKAN DI : PADANG
PADA TANGGAL : 20 Februari 2020

Tembusan :

- Yth. Rektor Universitas Andalas
- Ketua Jurusan di lingkungan FISIP Univ. Andalas
- Yang bersangkutan

DEKAN,

ALFANI MIKO
NIP196206211988111001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS ANDALAS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Alamat : Kampus Unand Limau Manis Padang - 25163
Telp (0751)71266, Fax. (0751)71266,
Laman : <http://fisip.unand.ac.id> - sekretariat@fisip.unand.ac.id

KEPUTUSAN

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS PADANG

No.: 175 /UN16.08.D/XIII/KPT/2019

Tentang

Penunjukan/Pengangkatan Tim Penguji Proposal Mahasiswa Program Sarjana
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas Tahun 2019

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ANDALAS

- Menimbang :**
- Bahwa sesuai dengan ketentuan Buku Pedoman FISIP Universitas Andalas, mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, diperkenankan untuk mengikuti Seminar Proposal.
 - Bahwa mahasiswa FISIP Universitas Andalas tersebut di bawah ini telah memenuhi syarat untuk mengikuti Seminar Proposal.
 - Berdasarkan sub a dan b diatas perlu ditunjuk/diangkat Tim Penguji Seminar Proposal dimaksud dengan keputusan Dekan.
- Mengingat :**
- Undang-Undang No.12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - PP No. 17 tahun 2010 Jo PP.66 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
 - Peraturan Mendikbud RI No. 25 tahun 2012 tentang OTK Universitas Andalas
 - Keputusan Menristek Dikti RI No. 336/M/KP/2015 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Andalas periode Tahun 2015-2019.
 - Keputusan Rektor No. 826/III/A/Unand-2016 tentang Pengangkatan Dekan FISIP Periode 2016-2020
 - Keputusan Rektor No. 4765/XIII/A/UNAND-2018 tanggal 27 Desember 2018 tentang Pejabat Pembuat Komitmen;
 - Buku Pedoman FISIP Unand 2015/2016.
 - DIPA Unand Tahun Anggaran 2019 No.SP DIPA 042.01.2.4000928/2019 Tanggal 5 Desember 2018;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Pertama : Menunjuk/mengangkat staf pengajar tersebut dibawah ini :

Nama Dosen	Jabatan
1. Drs. Yoserizal, M.Si	Ketua
2. Dr. Roni Ekha Putera, M.PA	Sekretaris
3. Rozidateno Putri Hanida, S.IP, M.PA	Anggota
4. Dr. Ria Ariany, M.Si	Pembimbing I
5. Dr. Desna Aromatic, S.AP, M.AP	Pembimbing II

Sebagai Tim Penguji Seminar Proposal mahasiswa FISIP Universitas Andalas.

Nama : Ulfa Arifa
No. BP. : 1410842012
Jurusan/Prodi : Administrasi Publik/S1
Judul : Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang di Kota Bukittinggi

- Kedua : Seminar Proposal dilaksanakan pada :
Hari / Tanggal : Rabu /19/6/2019
Jam : 14.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Jurusan Administrasi Publik
- Ketiga : Tim Penguji agar melaporkan dan bertanggung jawabkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada jurusan / pimpinan fakultas.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan ditinjau dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Padang
Pada Tanggal 13 Juni 2019

Tembusan :

- Yth.Rektor Universitas Andalas
- Ketua Jurusan di lingkungan FISIP Univ. Andalas
- Yang bersangkutan

DEKAN

(Signature)

ALFAN MIKO

NIP196206211988111001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ANDALAS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Alamat : Kampus Unand Limau Manis Padang - 25163
Telp (0751)71266, Fax. (0751)71266,
Laman : <http://fisip.unand.ac.id> e-mail : sekretariat@fisip.unand.ac.id

KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS PADANG
Nomor : **62** /UN16.08.D/XIII/KPT/2020

Tentang

Penunjukan/Pengangkatan Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa Program Sarjana
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas Tahun 2020

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ANDALAS

- Menimbang :**
- Bahwa sesuai dengan ketentuan Buku Pedoman FISIP Universitas Andalas, mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, diperkenankan untuk mengikuti Ujian Skripsi.
 - Bahwa mahasiswa FISIP Universitas Andalas tersebut di bawah ini telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi.
 - Berdasarkan sub a dan b diatas perlu ditunjuk/diangkat Tim Penguji Ujian Skripsi dimaksud dengan keputusan Dekan.
- Mengingat :**
- Undang-Undang No.12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - PP No. 17 tahun 2010 Jo PP.66 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
 - Peraturan Mendikbud RI No. 25 tahun 2012 tentang OTK Universitas Andalas
 - Keputusan Mendikbud RI No. 134151/MPK/RS/KP/2019 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Andalas periode Tahun 2019-2023
 - Keputusan Rektor No. 826/III/A/Unand-2016 tentang Pengangkatan Dekan FISIP Periode 2016-2020
 - Keputusan Rektor No. 4765/XIII/A/UNAND-2018 tanggal 27 Desember 2018 tentang Pejabat Pembuat Komitmen;
 - Buku Pedoman FISIP Unand 2019/2020
 - DIPA Unand Tahun 2020 No.SP DIPA 043.14.2.677513/2020 Tanggal 27 Desember 2019;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Pertama : Menunjuk/mengangkat staf pengajar tersebut dibawah ini :

Nama Dosen	Jabatan
1. Drs. Yoserizal, M.Si	Ketua
2. Dr. Roni Ekha Putera, M.PA	Sekretaris
3. Rozidateno Putri Hanida, S.IP, M.PA	Anggota
4. Dr. Syamsurizaldi, S.IP, SE, MM	Anggota
5. Dr. Ria Ariany, M.Si	Pembimbing I
6. Dr. Desna Aromatic, S.AP, M.AP	Pembimbing II

Sebagai Tim Penguji Ujian Skripsi mahasiswa FISIP Universitas Andalas.

Nama : Ulfa Arifa

No. BP. : 1410842012

Jurusan/Prodi : Administrasi Publik/S1

Judul : Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang di Kota Bukittinggi

- Kedua : Ujian Skripsi dilaksanakan pada :

Hari / Tanggal : Senin/9/3/2020

Jam : 08.30 – 10.30 WIB

Tempat : Ruang Sidang Jurusan Administrasi Publik

- Ketiga : Tim Penguji agar melaporkan dan mempertanggung jawabkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada jurusan / pimpinan fakultas.

- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan ditinjau dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya

Tembusan :

- Yth. Rektor Universitas Andalas
- Ketua Jurusan di lingkungan FISIP Univ. Andalas
- Yang bersangkutan



Ditetapkan di Padang
Pada Tanggal 4 Maret 2020



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS ANDALAS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Alamat : Kampus Unand Limau Manis Padang - 25163

Telp (0751)71266, Fax. (0751)71266,

Laman : <http://fisipunand.ac.id>

e-mail : sekretariat@fisip.unand.ac.id

Nomor : 101 /UN16.08.WDI/PP/2019
Hal : **Izin Survei Awal Penelitian**

16 Januari 2019

Yth. Kepala Kantor PDAM Tirta Jam Gadang
Kota Bukittinggi
di

Tempat

Dengan ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa kami menugaskan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas :

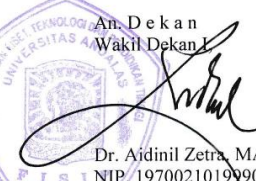
Nama	: Ulfa Arifa
Nomor BP.	: 1410842012
Jurusan/Program Studi	: Administrasi Publik/S1
Alamat	: Pasar Baru, Padang
Judul	: Kinerja PDAM Tirta Jam Gadang Dalam Meningkatkan Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Kota Bukittinggi
Waktu	: Januari s/d Juni 2019
Lokasi Penelitian	: PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi

untuk melaksanakan penelitian dalam rangka persiapan penulisan proposal.

Oleh karena itu kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan *izin/rekomendasi* kepada mahasiswa tersebut di atas untuk melaksanakan tugas sebagaimana mestinya.

Atas segala bantuan dan perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

An. Dekan
Wakil Dekan I



Dr. Aidinil Zetra, MA
NIP. 197002101929031001

Tembusan:

1. Rektor Univ. Andalas
2. Ketua Jurusan
3. Dosen Pembimbing
4. Mahasiswa yang bersangkutan



PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI

KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Jend. Sudirman No. 27 – 29 Bukittinggi Telp. (0752) 23976

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/1172/KKPol-KB/VII-2019

- Dasar** :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah;
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- Menimbang** :
- a. Bahwa Sesuai Surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas Nomor B/2033/UN16.08.D/PT.01.04/2019 Tanggal 11 Juli 2019 Perihal Penerbitan Surat Izin Penelitian.
 - b. Bahwa untuk tertib administrasi dan pengendalian pelaksanaan penelitian serta pengembangan perlu diterbitkan Rekomendasi Penelitian.
 - c. Bahwa sesuai konsideran huruf a dan b serta hasil Verifikasi Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi, berkas persyaratan administrasi Surat Rekomendasi Penelitian telah memenuhi syarat.

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi, memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :

Nama : **ULFA ARIFA**
 Tempat/Tanggal Lahir : Bukittinggi, 09 September 1996
 Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
 Alamat : Jl.Kesehatan Gigi Panganak Kel.Puhun Pintu Kabun Kec.Mandiangan Koto Selayan Kota Bukittinggi Prov.Sumatera Barat
 Nomor Identitas : 1375024909960001
 Judul Penelitian : Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang dalam Memberikan Pelayanan Prima di Kota Bukittinggi
 Lokasi Penelitian : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi
 Waktu Penelitian : 29 Juli 2019 s/d 29 Oktober 2019
 Anggota Penelitian : -
 Digunakan Untuk : Penerbitan Surat Izin Penelitian

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib menghormati dan menaati tata tertib di lokasi tempat penelitian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaksanaan penelitian jangan disalahgunakan untuk keperluan yang dapat mengganggu ketertiban dan ketentrangan umum.
3. Melaporkan hasil penelitian kepada Walikota Bukittinggi melalui Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bukittinggi.
4. Rekomendasi penelitian ini berlaku mulai tanggal diterbitkan.
5. Apabila terjadi penyimpangan, maka Surat Rekomendasi Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku.

Demikian Surat Rekomendasi penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Bukittinggi, 30 Juli 2019

a.n. KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA BUKITTINGGI

Kasi Bina Kesatuan Bangsa



DELISMAN, S.Sos

NIP.19700926.199403.1.002

Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Walikota Bukittinggi (sebagai laporan)
2. Kepala Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas di Padang
4. Arsip

**WALIKOTA BUKITTINGGI**

Jalan Kesuma Bhakti Bukit Gulai Bancah Telepon: (0752) 33369, 21879 Faks : (0752) 32767

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : H.M. Ramlan Nurmatias, SH

Jabatan : Walikota Bukittinggi

Alamat : Jl. Kesuma Bhakti Bukit Gulai Bancah Kota Bukittinggi

Menyatakan bahwa berdasarkan Focus Group Discusson (FGD) yang dilaksanakan oleh SKPD dan Pemangku Kepentingan pada tanggal 20 April 2017 di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bukittinggi, ditetapkan 3 (tiga) Isu Prioritas Lingkungan Hidup Daerah Kota Bukittinggi sebagai berikut:

1. Peningkatan timbulan sampah .
2. Pencemaran Sungai Batang Agam .
3. Ketersediaan air bersih

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat untuk dipedomani sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, April 2017

Walikota Bukittinggi,


H.M. Ramlan Nurmatias, SH

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PRIBADI

Nama Lengkap : Ulfa Arifa
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Tempat/Tanggal Lahir : Bukittinggi/09 September 1996
 Agama : Islam
 Pendidikan : Jurusan Administrasi Publik
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Andalas
 Email/No.Telp : ulfaarifa@gmail.com / 081267700730
 Alamat : Jln. Kesehatan Gigi, Panganak Kota
 Bukittinggi Sumatera Barat

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

No.	Jenjang	Kabupaten/Kota	Tahun
1	SD N 08 Campago Ipuh	Bukittinggi	2002-2008
2	SMP N 5 Bukittinggi	Bukittinggi	2008-2011
3	SMA N 4 Bukittinggi	Bukittinggi	2011-2014
4	Administrasi Publik Universitas Andalas	Bukittinggi	2014-2020

Ulfa Arifa
 1410842012

